

## CONTRAT DE CONNEXION AU RÉSEAU INTERNET

### INTERVENU

#### ENTRE :

**I.S.F. Québec Inc.**

ayant son siège social au CP 79048, CP des Oiseaux, Laval, Qc., H7L 5J1

Ci-après nommé : « le **Fournisseur** » ;

**ET** (nom) \_\_\_\_\_,

Avec l'adresse de service suivante :

(adresse civique) \_\_\_\_\_,

(ville ou municipalité) \_\_\_\_\_, province de Québec,

(code postal), \_\_\_\_\_,

(tél. maison) : \_\_\_\_\_, (cellulaire) : \_\_\_\_\_,

(bureau) : \_\_\_\_\_ poste : \_\_\_\_\_

(courriel) \_\_\_\_\_@\_\_\_\_\_;

Ci-après nommé(e) : « l'**Abonné** ».

Choix d'abonnements à cocher :

Internet sans-fil :      Résidentiel

Commercial

Inscrire le forfait internet et/ou VoIP:

Internet  
Résidentiel

Installation  
Extra câblage (si plus de 100 pieds  
Cat5)

Antenne

Routeur

Installation non-standard

Bras de satellite (si nécessaire)

Adresse IP fixe

Snowbird

\$/mois + taxes	Aval	Amont	Go
	Jusqu'à	Jusqu'à	
59.00 \$	15	5	Illimité
85.00 \$	25	10	Illimité
99.00 \$	une fois		
0.5\$ le pied add.			
inclus dans forfait internet (demeure propriété de ISF)			
inclus dans forfait internet (demeure propriété de ISF)			
soumission à remettre aux clients			
20.00 \$	une fois		
15.00 \$	par mois		
50.00 \$	une fois		max 9 mois

Alarme/caméra	20.00 \$	0.5	5	illimité
Extra upload	5\$/Mbps	par mois		

Comme indiqué à l'article 11.2, **Procédure à la fin de contrat**, l'Abonné, \_\_\_\_\_,

a eu une subvention de \_\_\_\_\_ \$ plus taxes pour les frais d'installation payé par ISF Québec. Comme le contrat est d'une durée minimale d'un (1) an, le montant de la subvention est divisé par 12 mois et un montant de \_\_\_\_\_ \$/mois sera déduite pour chaque mois jusqu'au 12<sup>e</sup> mois payés.

Après 12 mois actifs payés par l'Abonné, la subvention est considérée comme payé et est à zéro. Le reste de la procédure de fin de contrat doit être respecté (article 11.2).

#### VOIP

	\$/mois + taxes	
VoIP (téléphonie IP)	\$ 25.00	
ATA	\$ 3.00	
Si forfait no 2	\$ (5.00)	
Transfert numéro (port) régulier	\$ 25.00	une fois
Transfert numéro (port) 1-800, 1-866	\$ 50.00	une fois

Comme indiqué à l'article 11.2, **Procédure à la fin de contrat**, l'Abonné, \_\_\_\_\_, a

eu une subvention de \_\_\_\_\_ \$ plus taxes pour les frais d'installation payé par ISF Québec. Comme le contrat est d'une durée minimale d'un (1) an, le montant de la subvention est divisé par 12 mois et un montant de \_\_\_\_\_ \$/mois sera déduite pour chaque mois jusqu'au 12<sup>e</sup> mois payés.

Après 12 mois actifs payés par l'Abonné, la subvention est considérée comme payé et est à zéro. Le reste de la procédure de fin de contrat doit être respecté (article 11.2).

#### PRÉAMBULE

##### LES PARTIES DÉCLARENT CE QUI SUIT :

- A) Le Fournisseur a pour mission d'offrir un service de connexion à l'Internet et/ou de téléphonie VoIP, si choisi par Abonné et disponible.
- B) L'Abonné est une personne désirant avoir accès à l'Internet et/ou VoIP en utilisant les moyens technologiques mis à sa disposition par le Fournisseur.
- C) Les présentes ont pour objet d'établir les obligations et les responsabilités liées à la fourniture des services du Fournisseur soit l'Internet et/ou VoIP (les Services). En accédant aux Services, l'Abonné et toute personne qu'il autorise à utiliser le ou les Services acceptent d'être lié par les modalités stipulées ci-dessous.

##### À CES FINS, LES PARTIES CONVIENNENT CE QUI SUIT :

#### 1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES ET INTERPRÉTATION

Afin d'alléger le texte, les dispositions générales et d'interprétation du contrat se retrouvent à l'annexe A, laquelle fait partie intégrante du contrat.

#### 2. FOURNITURE DE SERVICE (ABONNEMENT)

Sujet au paiement par l'Abonné des frais périodiques mensuels (tarifs) et de tous les autres frais selon les modalités du Contrat, le Fournisseur s'engage à assurer à l'Abonné un accès à temps de connexion illimitée à l'Internet pendant toute la durée du Contrat. L'accès à temps de connexion «illimité» signifie que l'Abonné bénéficie de l'accès sans limitation de durée, et ne signifie pas que la connexion sera permanente ou non interrompue.

#### 3. CONTREPARTIE

##### 3.1. Tarifs

L'Abonné s'engage à payer mensuellement ou annuellement selon l'entente la somme correspondant à l'abonnement choisi dans le tableau plus les taxes applicables de même que les coûts de la location de l'Équipement (ex. ATA ou modem / routeur) mentionnée avec l'abonnement choisi (si correspondant). Ce frais périodique mensuel ou annuel est payable à l'avance, le premier jour de chaque mois ou année afin de bénéficier de l'accès à l'Internet au cours de la période duquel le prélèvement est effectué.

De plus, pour l'internet sans-fil, l'abonné doit payer une somme de quatre-vingt-dix-neuf dollars (99\$), plus taxes, lors de la signature du présent contrat pour les frais d'installation de l'Équipement. (Prix sujet à modification si l'installation est considérée hors standards). Voir site web pour internet sans-fil [www.isfquebec.com](http://www.isfquebec.com) pour tous les détails.

#### **4. TERMES ET CONDITIONS DE PAIEMENT**

##### **4.1. Vérification des antécédents de crédits**

L'Abonné consent expressément et autorise le Fournisseur à vérifier ses antécédents de crédit à tout moment et à consigner les résultats de ces vérifications dans son dossier client.

##### **4.2. Modalités**

L'Abonné s'engage à acquitter le montant total exigible aux termes des présentes (incluant les frais et taxes applicables) par retrait direct sur son compte bancaire, par carte de crédit acceptée par le Fournisseur (Visa, Master Card). Lorsque l'option de paiement sera disponible, si l'Abonné choisit l'option de paiement par retrait direct, l'Abonné s'engage à compléter et signer l'annexe B intitulée «**ACCORD DE DPA DU PAYEUR**» laquelle fait partie intégrante du contrat. Il devra également s'assurer de transmettre sans délai au Fournisseur tout changement apporté aux renseignements apparaissant à ladite autorisation afin d'éviter toute interruption de transfert électronique de fonds (TEF). Si l'option de **paiement par carte de crédit** est choisie, l'Abonné devra donner au Fournisseur ou inscrire lui-même dans le portail de facturation les informations de son numéro de carte, date d'expiration, nom sur la carte et code de sécurité. Avant l'expiration de la carte, l'Abonné doit mettre à jours ses nouvelles données et cela avant le cycle de facturation.

##### **4.3. Arrérages**

Toute somme impayée après la date d'exigibilité portera intérêt au taux mensuel de 2% calculé et composé mensuellement (soit 26,82% par an). Des frais d'administration de vingt-cinq dollars (25\$) seront imposés pour tout compte demeurant en souffrance. Si le chèque de l'Abonné est sans provision ou si un prélèvement bancaire est refusé, des frais supplémentaires correspondant aux frais facturés à cet effet au Fournisseur par l'institution financière seront également imposés à l'Abonné. Tout paiement partiel servira à régler, en premier lieu, les intérêts courus et les sommes en souffrance les plus anciennes. Tout chèque ou mandat portant la mention «**paiement intégral**» sera accepté et encaissé sans que le Fournisseur ne renonce, d'aucune manière, à son droit de recouvrer d'autres montants dus, nonobstant la qualification du paiement. **Tout compte en souffrance justifie le Fournisseur, sans autre préavis, de suspendre les Services dont l'accès à l'Internet à l'Abonné.** L'Abonné peut être redirigé vers une page de paiement pour régler les sommes dues et une fois le paiement effectué par carte de crédit (Visa, Master Card), l'abonné sera reconnecté.

Une fois effectué le règlement des sommes en souffrance, si l'Abonné désire être reconnecté, des frais de raccordement pourront s'appliquer dans certains cas si ceci nécessite la visite d'un technicien. Le montant variera selon la distance, la complexité du raccordement et ne pourra dépasser le coût d'une nouvelle installation (voir 3.1).

##### **4.4. Recouvrement**

Advenant que le Fournisseur retienne les services d'une agence de recouvrement ou d'un avocat afin de recouvrer les sommes dues par l'Abonné, les coûts ainsi défrayés par le Fournisseur, incluant les honoraires professionnels et les frais judiciaires, seront chargés en totalité à l'Abonné et par la même occasion recouvrer de ce dernier.

##### **4.5. Relevé**

À la demande de l'Abonné, un relevé indiquant le montant total à payer ainsi que les taxes et toute modification apportée depuis le dernier relevé, tels les paiements, les crédits et tous les autres frais imputés à ce dernier lui sera transmis électroniquement à son adresse de courriel.

#### **5. MODIFICATIONS**

Le Fournisseur peut modifier, en tout temps et sans le consentement ou l'autorisation de l'Abonné, le présent contrat, incluant les tarifs et autres frais applicables ou modifier l'une ou l'autre de ses composantes. Le Fournisseur avisera l'Abonné de ces changements par courrier électronique à l'adresse de courriel fourni par l'Abonné ou en les affichant à [www.isfquebec.com](http://www.isfquebec.com). Le fait que l'Abonné continue d'utiliser le Service sera considéré comme son acceptation des modifications. Si l'Abonné n'accepte pas les modifications apportées, il doit résilier immédiatement son abonnement au Service en transmettant au Fournisseur un avis écrit à cet effet.

#### **6. ATTESTATION DE L'ABONNÉ**

##### **6.1. Connaissances de base**

L'Abonné reconnaît avoir une certaine connaissance de l'Internet, de son fonctionnement, des performances et des possibilités offertes par l'Internet. Il est informé que ses messages peuvent être interceptés et lus par des tiers à son insu, qu'une personne ayant accès à Internet peut causer du tort, engager des frais et contracter des obligations alors qu'elle est reliée au Réseau, que le contenu et certains produits ou services disponibles avec le Service ou l'intermédiaire de celui-ci peuvent être choquants ou offensants ou n'être pas conformes aux lois applicables. En utilisant le Service, l'Abonné accepte l'entière responsabilité et les risques inhérents à l'accès au contenu, produits ou services, à leur utilisation ainsi qu'à l'utilisation d'Internet.

##### **7. OBLIGATIONS DE L'ABONNÉ**

##### **7.1. Équipements de base de l'Abonné**

Il incombe à l'Abonné d'avoir en sa possession tout l'équipement nécessaire à la connexion à l'Internet, exception faite de l'Équipement appartenant au Fournisseur et de s'assurer que son système informatique satisfait aux exigences minimales nécessaires pour accéder à l'Internet. À l'occasion, les exigences minimales en matière de configuration notamment peuvent changer et dans un tel cas, l'Abonné doit apporter les modifications à son système informatique ou mettre fin aux présentes en conformité avec les modalités de résiliation.

L'Abonné est responsable de l'utilisation et de la compatibilité des équipements, logiciels, services ou tout autre matériel non fournis par le Fournisseur avec le présent Service, le Fournisseur déclinant toute responsabilité en ce sens.

##### **7.2. Propriété et protection de l'Équipement**

L'Équipement fourni aux termes des présentes demeure la propriété du Fournisseur, toutefois, l'Abonné en a l'entière responsabilité. Il doit protéger l'Équipement du Fournisseur contre la détérioration, l'altération ou les dommages et n'autoriser personne, sauf un représentant du Fournisseur, à effectuer des travaux ou une quelconque manipulation sur cet Équipement. L'Abonné devra rembourser au Fournisseur le coût intégral de la réparation ou du remplacement de l'Équipement perdu, volé, endommagé, non retourné à l'échéance, hypothéqué, vendu, loué, cédé ou transféré, en totalité ou en partie.

##### **7.3. Sécurité du Réseau**

L'Abonné est responsable de mettre en place les contraintes matérielles et techniques pour empêcher l'utilisation irrégulière de son accès à l'Internet et pour en assurer la surveillance. Il doit notamment assurer la protection de son adresse IP et de ses mots de passe. L'Abonné doit se servir du routeur/modem fourni par le Fournisseur et s'il désire installer son propre routeur, l'Abonné devra le connecter sur le routeur/modem du Fournisseur. En aucun cas, le Fournisseur ne sera tenu responsable de quelque fichier corrompu ou de virus pouvant nuire à l'utilisation du Service. Par ailleurs, afin d'assurer la sécurité du Réseau, l'Abonné est responsable de la protection de ses systèmes informatiques connectés au réseau du Fournisseur. Il devra également effectuer toute action que lui demandera le Fournisseur à cette fin. Tout préjudice causé au Réseau en raison du défaut de l'Abonné de sécuriser convenablement son système informatique pourra entraîner le débranchement, la suspension à l'Internet ou la résiliation du contrat.

Voir annexe B. Règles de bonne conduite.

##### **7.4. Usage conforme**

L'Abonné s'engage à utiliser son accès à l'Internet comme une personne prudente et diligente, en se conformant aux règles de bonnes conduites portées à sa connaissance à l'annexe B des présentes. L'Abonné s'engage à ne pas utiliser le Service d'une manière contraire aux lois et règlements applicables, toute violation pouvant entraîner la résiliation immédiate du présent contrat ou le débranchement ou la suspension du Service utilisé illégalement. Plus particulièrement, il est interdit d'afficher, de transmettre ou de distribuer de quelque façon des informations qui constituent une infraction criminelle, ou qui encouragent une conduite constituant une infraction criminelle, ou pouvant donner lieu à des poursuites en responsabilité civile, d'utiliser le Service de façon illégale ou en contravention des politiques du Fournisseur ou d'une manière qui empêcherait, de quelque façon que

ce soit, les autres usagers d'utiliser ou de jouir du Service ou d'Internet. L'Abonné assume l'entière responsabilité de ses actes ou omissions, ou de ceux de quiconque utilise son accès à l'Internet, y compris, mais sans limitation, la responsabilité des frais engagés lorsqu'il fait des achats ou des transactions au moyen du Service. Toute connexion effectuée à l'aide de l'Élément d'identification de l'Abonné est réputée avoir été effectuée par lui. L'Abonné s'engage à tenir indemne et à rembourser au Fournisseur toute dépense qu'il peut être obligé d'effectuer et découlant d'une utilisation non conforme du Réseau et de l'Équipement.

#### **7.5. Interdictions**

L'Abonné reconnaît que l'Abonnement est strictement personnel. Il s'engage à ne pas redistribuer, en tout ou en partie, la bande passante lui procurant l'accès Internet, notamment en hébergeant un serveur ou en permettant un accès partagé. Sans restreindre la portée de ce qui précède, l'Abonné s'engage à ne pas utiliser le Service et l'Équipement fourni pour l'exploitation d'une entreprise de fourniture de services Internet. L'Abonné ne peut maintenir ou mettre en place tout autre Lien avec le Réseau. De même, aucun sous-réseau (ex. téléphonie IP) ne peut être ajouté au Réseau par l'Abonné. Aucun support de sous-réseau ne sera supporté par le Fournisseur.

#### **7.6. Accès aux locaux et collaboration à l'installation et à l'entretien**

L'Abonné doit collaborer à l'installation de l'Équipement et, le cas échéant, de l'antenne ou au passage du fil de l'antenne vers l'intérieur du bâtiment en fournissant promptement toute information requise par le Fournisseur, en accordant priorité aux installations et fréquences de ce dernier et en fournissant au besoin une prise électrique de 110 volts stabilisée à proximité de l'Équipement. Afin de protéger l'Équipement des variations de courant, l'Abonné devra fournir à ses frais une barre de tension ou un petit UPS avec AVR (système d'alimentation sans coupure avec régulateur de voltage). Des frais pourront être encourus par l'Abonné si un équipement du fournisseur (ex. routeur / modem) est endommagé par une fluctuation de courant. L'Abonné doit laisser libre accès à l'immeuble où le Service est fourni aux représentants dûment autorisés du Fournisseur en vue d'installer, d'inspecter, d'entretenir, de restaurer, de retirer ou débrancher l'Équipement durant des heures raisonnables. Des frais peuvent être chargés à l'Abonné si la visite d'un technicien est nécessaire pour rétablir le Service et qu'il est jugé que le problème n'est pas attribuable à l'Équipement appartenant au Fournisseur ni au Réseau.

#### **7.7. Divulgaration**

L'Abonné doit divulguer au Fournisseur tout fait ou renseignement important concernant sa situation juridique ou financière, qui aurait pour effet de modifier sa capacité d'honorer les engagements contractés au sein du Contrat ou de désintéresser le Fournisseur.

### **8. OBLIGATIONS DU FOURNISSEUR**

#### **8.1. Accès à l'Internet**

En cas d'interruption du service, l'abonné doit s'adresser au support technique d'I.S.F. Québec Inc. par courriel à [support@isfquebec.net](mailto:support@isfquebec.net) ou par téléphone au **1-833-533-1234, option 4** afin que nous puissions en rétablir le bon fonctionnement dans les meilleurs délais possible en inscrivant le nom de l'abonné dans le sujet et numéro de téléphone pour vous rejoindre.

Le Fournisseur s'engage à déployer les meilleurs efforts pour rendre disponible la connexion à l'Internet sept jours sur sept (7/7) et vingt-quatre heures sur vingt-quatre (24/24), exception faite des périodes de maintenance consécutives à des pannes ou à des altérations du système. Le Fournisseur ne garantit pas l'utilisation ou le fonctionnement ininterrompu du Service et ne peut être tenu responsable des interruptions de service, des retards ou des défauts de fonctionnement. Le Service et les produits fournis par le Fournisseur, ses administrateurs, dirigeants, employés, mandataires, agents ou fournisseurs sont fournis « tels quels » et « dans la mesure où ils sont disponibles », sans aucune garantie ou condition. L'Abonné assume tous les risques quant à la disponibilité, à la qualité et à la performance du Service ou des équipements fournis en vertu des présentes. I.S.F. Québec Inc. n'est pas responsable pour un arrêt de service internet dues à des pannes électriques liées au réseau d'Hydro Québec. Ni d'interruptions de service résultant de force majeure ou autres causes hors de son contrôle. Le Fournisseur ne sera tenu responsable d'aucune perte de données, il incombe à l'Abonné de faire des copies de secours et ce en tout temps.

#### **8.2. Niveau de performance**

La vitesse de Débit étant tributaire des goulots d'étranglement qui existent sur la vaste architecture du réseau d'Internet, le Fournisseur ne garantit d'aucune manière le niveau de performance (vitesse de Débit) maximal du Service ni des variations du temps de réponse aux requêtes de l'Abonné et ne peut en être tenu responsable.

#### **8.3. Livraison et installation de l'Équipement**

La livraison, l'installation et la mise en opération de l'Équipement sont effectuées par le Fournisseur au jour convenu avec l'Abonné. Le Fournisseur ne sera en aucun cas tenu responsable de quelque réclamation, dommage, perte ou dépense, y compris, mais sans limitation, toute perte de salaire ou journée de travail manquée. Si un rendez-vous d'installation est manqué, que ce soit par le Fournisseur ou un tiers installateur, celui-ci sera remis à un moment convenant entre les deux parties. Si les travaux nécessaires à l'installation de l'Équipement et à la mise en place du Lien Internet sont trop importants, le Fournisseur peut annuler le Contrat, sur avis écrit adressé à l'Abonné et ce, sans aucune pénalité. Le Fournisseur doit rembourser à l'Abonné les sommes reçues, et ce, après avoir repris l'Équipement déjà installé, le cas échéant. En aucun temps, le Fournisseur ne peut garantir que l'Abonné éventuel aura du Service. Certains endroits et points géographiques ne pourront avoir du Service et ce, malgré toute la bonne volonté du Fournisseur.

#### **8.4. Entretien de l'Équipement de l'Abonné**

Le Fournisseur s'engage à maintenir l'Équipement en bon état de fonctionnement. Selon ce qu'il juge nécessaire, des tests pourront être accomplis en vue d'établir un diagnostic quant à l'état d'usure de l'Équipement. En fonction des besoins d'entretien ou de réparation, les visites seront effectuées les jours ouvrables (lundi au vendredi, sauf congé) entre 8h30 et 17 heures. La fréquence de ces visites est déterminée par le Fournisseur. En tout temps, le Fournisseur peut effectuer l'analyse du lien (monitoring) à distance. Pour cela, communiquez avec le support technique au 1-833-533-1234, option 4 ou à [support@isfquebec.net](mailto:support@isfquebec.net).

#### **8.5. Maintenance du réseau**

Dans le cadre d'opérations de maintenance et d'amélioration du réseau pour lesquelles le Fournisseur prévoit une interruption à caractère exceptionnel du service, ce dernier avisera l'Abonné de cette interruption vingt-quatre heures (24h) à l'avance par courrier électronique à l'adresse de courriel fourni par l'Abonné et/ou en les affichant à [www.isfquebec.com](http://www.isfquebec.com) ou sur un compte de réseau social de type Facebook à <https://www.facebook.com/ISFQuebec/> ou Twitter.

#### **8.6. Éléments d'identification (adresses IP)**

Le Fournisseur demeure propriétaire de toute adresse IP qu'il attribue à l'Abonné. Les adresses IP peuvent être modifiées en tout temps et sans préavis, au gré du Fournisseur ou toutes les fois que l'Équipement ou l'ordinateur de l'Abonné est mis hors tension. D'aucune manière, le Fournisseur ne peut être tenu responsable à l'égard de réclamations, dommages, pertes ou dépenses découlant de tout changement d'adresse IP.

#### **8.7. Protection des renseignements personnels**

Dans le cadre de sa prestation de service, il est nécessaire au Fournisseur d'obtenir des renseignements personnels de l'Abonné. À moins que l'Abonné n'y consente expressément ou que la divulgation ne soit exigée par la loi, tous les renseignements que le Fournisseur détient au sujet de l'Abonné (à l'exception du nom, de l'adresse, du numéro de téléphone et de l'adresse de courriel) sont confidentiels et ne peuvent être communiqués à nul autre que l'Abonné ou son mandataire et une entreprise dont les services sont retenus par le Fournisseur pour collecter un compte en souffrance, sous réserve que les renseignements soient requis et utilisés qu'à cette fin.

### **9. GARANTIE ET LIMITATIONS DE RESPONSABILITÉ**

#### **9.1. Garantie limitée**

Le Fournisseur, ses administrateurs, dirigeants, employés, mandataires, agents ou fournisseurs ne garantissent pas que les données ou les fichiers envoyés ou reçus le seront sans être corrompus ou transmis dans un délai raisonnable, que ces données ou fichiers ne seront pas interceptés, que d'autres usagers n'auront pas accès au matériel informatique de l'Abonné, ni que le contenu ou les autres éléments accessibles par le Service ne renferment aucun virus ou autre élément nocif ou qu'ils ne seront pas emmagasinés dans des caches à divers emplacements de transit sur Internet. Également, le Fournisseur, ses administrateurs, dirigeants, employés, mandataires, agents ou fournisseurs n'assurent ni ne garantissent la confidentialité aux usagers du Service et déclinent toute responsabilité à cet égard. Il est recommandé à l'Abonné de ne pas utiliser le Service pour la transmission de données confidentielles.

#### **9.2. Limitation de responsabilité**

Le Fournisseur décline toute garantie, explicite ou implicite, relativement aux services fournis à l'Abonné. Sauf en cas de faute lourde ou intentionnelle, le Fournisseur, ses administrateurs, dirigeants, employés, mandataires, agents ou fournisseurs ne sont pas responsables des dommages, frais et perte financière tels que le bris ou la perte de données, que le l'Abonné ou tout usager du Service peuvent subir, directement ou indirectement, pour quelque cause que ce soit, notamment en raison de toute interruption ou mal fonctionnement de l'accès à l'Internet. Sans limiter la portée de ce qui précède, le Fournisseur, ses administrateurs, dirigeants, employés, mandataires, agents ou fournisseurs ne sont pas responsables du préjudice matériel (incluant celui se rapportant à des logiciels) résultant d'une modification à la configuration des logiciels, d'un virus informatique, du contenu, de l'utilisation, de la validité ou de la qualité des services fournis par l'entremise du réseau Internet, d'une panne du réseau Internet, de la perte ou destruction de données par intrusion ou autrement ou de l'interception non autorisée de communications ou de délais dans leur transmission ou réception. De même, ils ne sont en aucun cas responsables, envers l'Abonné ou des tiers de quelques pertes et frais (y compris les honoraires d'avocats) relatifs à toute allégation, réclamation, poursuite ou autre instance fondée sur la prétention que l'utilisation du Service, par l'Abonné ou un tiers, viole les droits de propriété intellectuelle ou les droits contractuels de tiers. Le Fournisseur, ses administrateurs, dirigeants, employés, mandataires, agents ou fournisseurs ne peuvent voir leur responsabilité engagée en raison du contenu de nature choquante ou offensante de certaines informations circulant sur l'Internet ou non conforme aux lois applicables; réseau sur lequel le Fournisseur, ses administrateurs, dirigeants, employés, mandataires, agents ou fournisseurs ne possèdent aucun contrôle. En outre, le Fournisseur, ses administrateurs, dirigeants, employés, mandataires, agents ou fournisseurs ne sont aucunement responsables d'acte ou omission d'une entreprise de télécommunications dont les installations servent à établir des liens à des points que le Fournisseur ne dessert pas directement, d'aucune diffamation ou contrefaçon découlant du matériel transmis ou reçu par l'intermédiaire des installations du Fournisseur, d'aucune contrefaçon de brevets découlant de l'association ou de l'utilisation des installations fournies par l'Abonné et des installations du Fournisseur. Si le Fournisseur, ses administrateurs, dirigeants, employés, mandataires, agents ou fournisseurs devaient néanmoins être trouvés responsables d'une perte ou d'un dommage de quelque nature que ce soit, sa responsabilité sera limitée à créditer à l'Abonné une somme égale au frais périodique mensuel payé par l'Abonné pour le Service au cours des trois (3) mois précédant la faute. Les tarifs et les frais prévus aux présentes sont établis en considération de la responsabilité limitée du Fournisseur.

## **10. DISPOSITIONS PARTICULIÈRES**

### **10.1. Délais et pénurie**

L'Équipement est installé pour l'Abonné dans le plus bref délai suivant sa disponibilité par le fabricant. Le Fournisseur ne peut d'aucune façon être tenu responsable de tout dommage causé à la suite d'un retard dans la livraison, en raison de circonstances hors de son contrôle. En cas d'impossibilité pour le fabricant de fournir l'Équipement, le Fournisseur peut annuler le Contrat, sur avis écrit adressé à l'Abonné et ce, sans aucune pénalité. Le Fournisseur doit rembourser à l'Abonné les sommes reçues, le cas échéant. Le Fournisseur a la possibilité de se réserver, à certaines conditions, le droit de substituer certains appareils pour des modèles comportant les mêmes caractéristiques.

### **10.2. Assurance**

L'Abonné doit prendre les dispositions nécessaires pour assurer contre le feu, le vol et le vandalisme l'Équipement (antenne, router/modem, ATA, ...) fourni aux termes des présentes pour un montant suffisant pour assurer le remplacement dudit Équipement.

### **10.3. Cession de contrat ou transfert d'Équipement**

L'Abonné ne peut céder le présent contrat ou transférer l'Équipement sans l'autorisation écrite préalable du Fournisseur sous peine de voir le Service désactivé. L'Abonné doit aviser sans tarder le Fournisseur, dans un délai minimum de cinq (5) jours ouvrables, s'il veut transférer ou céder de quelque façon à une autre personne le présent contrat. L'Abonné est réputé le bénéficiaire du Service et de l'Équipement et responsable de tous les frais associés à l'utilisation du Service et de l'Équipement jusqu'au moment où nous recevons un tel avis, accompagné de l'engagement de cette autre personne à respecter toute et chacune des dispositions des présentes. Des frais administratifs de transfert de soixante et quinze dollars (75\$), plus taxes, seront alors imputés au compte du nouvel Abonné.

### **10.4. Déclaration**

Les parties déclarent et reconnaissent expressément que les Stipulations essentielles du Contrat n'ont pas été imposées par l'une ou l'autre d'entre elles, mais qu'au contraire, elles ont été librement discutées entre elles. De plus, chacune des parties, après avoir obtenu des explications adéquates sur la nature et l'étendue de chacune des Stipulations essentielles du Contrat et avoir pris avis sur leur portée, se déclare satisfaite de leur état lisible et compréhensible. Enfin, chacune des parties déclare et reconnaît que chacune des Stipulations essentielles du Contrat, y compris celles qui imposent des pénalités ou des obligations contraignantes, est raisonnable et nécessaire aux fins de protéger leurs intérêts respectifs. En considération de ce qui précède, chacune des parties renonce expressément par la présente à invoquer la nullité de l'une ou l'autre des dispositions du Contrat pour le motif qu'elle est incompréhensible, illisible ou abusive.

### **10.5. Arbitrage**

Toute réclamation, tout litige ou tout différend qui découle du présent Contrat sera soumis à l'arbitrage. L'Abonné renonce au droit qu'il pourrait avoir d'intenter un recours collectif à l'encontre du Fournisseur relativement à une réclamation ou d'y participer. Si l'Abonné veut faire valoir une réclamation, un avis d'arbitrage écrit devra être donné à l'adresse du Fournisseur, à l'attention du président. Toutes les réclamations faisant l'objet d'un arbitrage seront entendues par un arbitre dans la région de Laval ou des Laurentides, conformément aux règles dont le Fournisseur et l'Abonné auront convenu. Si le Fournisseur et l'Abonné sont incapables de s'entendre sur ces règles, l'arbitrage sera tranché conformément aux dispositions applicables du *Code de procédure civile* et du *Code civil du Québec*. Le Fournisseur et l'Abonné seront chacun responsables de leurs propres frais et partageront les frais de l'arbitrage à parts égales.

## **11. FIN DU CONTRAT**

### **11.1. Résiliation**

La résiliation, dans tous les cas, n'a pas pour effet de libérer l'Abonné des obligations découlant du présent Contrat qui auraient pu naître avant l'entrée en vigueur de la résiliation, notamment en ce qui concerne le paiement des sommes exigibles.

#### **11.1.1. Sans préavis**

Le Fournisseur peut, en tout temps et sans préavis, suspendre ou limiter le Service ou résilier le Contrat, sans préjudice à tous ses droits et recours, dans l'un ou l'autre des cas suivants :

- 11.1.1.1. si l'Abonné ne fait pas un usage conforme du Service et de l'Équipement,
- 11.1.1.2. si l'Abonné fait défaut de sécuriser le Réseau,
- 11.1.1.3. si l'utilisation du Service par l'Abonné a pour effet d'altérer le fonctionnement ou l'efficacité du Service ou du Réseau (voir Annexe B, Règles de bonne conduite),
- 11.1.1.4. si l'Abonné ne paie pas au Fournisseur quelque montant en souffrance,

Voir les étapes à suivre :

- 1.. Envoi de la 1e facture le 21 du mois précédent;
2. 1 du mois, paiement des clients par carte de crédit ou débit automatique (DPA);
3. Le 5 du mois, 2e rappel;
4. Le 10, dernier rappel et courriel de paiement final 48 heures ou sinon, suspension temporaire si non-paiement

Après 48 heures, suspension temporaire (respect de telle heure à telle heure du lundi au vendredi de 8 heures à 21 heures ou samedi ou dimanche, 9 heures à 17 heures et avant midi, le jour avant un congé férié (ex. 1 janvier, dimanche de Pâques, mai fête des patriotes, 24 juin, 1 juillet, fête du Travail, Action de Grâce), Noël 25 décembre)

Redirection à la page de paiement

Au minimum les informations suivantes seront disponibles :

Autorisation de procéder au débranchement si :

1. Facture non payée (mensuel, trimestriel, annuel ou facture d'utilisation (ex. extra données pour une période, ...));
2. Le dépôt requis n'est pas honoré
3. Non-respect d'une entente de paiement
4. Pour le re-branchement à la suite d'une erreur du Fournisseur, il doit se produire avant la fin de la journée ouvrable suivante et ce, sans frais.
- 4) Sans avis dans les cas suivants

- a. Pour protéger le réseau
  - b. S'il y a fraude ou si de fortes présomptions de fraude, qui le justifie
- 5) Avec avis écrit par courriel fourni par le client ou lettre recommandée dans tous les autres cas  
14 jours en indiquant
- 1. Le pourquoi
  - 2. Combien d'argent est dû
  - 3. Quand
  - 4. Indique qu'un arrangement est toujours possible en discutant avec un représentant de la compagnie
  - 5. Indique les frais pour le re-branchement
  - 6. Informe des coordonnés pour parler à un représentant de la compagnie

24 heures avant

Mêmes informations que lors de l'avis de 14 jours

Sans avis si la compagnie n'a pas réussi à communiquer avec le client après de multiples tentatives

Sans avis pour protéger le réseau

Sans avis s'il y a fraude ou si de fortes présomptions de fraude le justifient

60 jours sans aucune raison à donner.

11.1.1.5. si l'Abonné entame des procédures en vertu de toutes lois se rapportant à l'insolvabilité ou à la faillite ou si quelque procédure en vertu de telles lois est entamée contre l'Abonné;

11.1.1.6. si l'Abonné ne respecte pas les termes et obligations des présentes, notamment s'il fait un usage contraire des services mis à sa disposition par le Fournisseur;

11.1.1.7. si le Fournisseur cesse ses activités.

### 11.1.2. Avec préavis

L'Abonné peut, à tout moment, s'il n'est pas en défaut, mettre fin au Contrat par un préavis écrit de trente (30) jours au Fournisseur. Toutefois, le contrat étant à terme fixe d'une durée initiale d'un (1) an, il devra acquitter une pénalité correspondante au total des frais périodiques mensuels depuis le dernier paiement jusqu'à celui, inclusivement, de la date de fin du contrat À MOINS que le nouvel occupant du lieu où le Service est rendu, s'engage auprès du Fournisseur à respecter toutes et chacune des dispositions du Contrat.

### 11.2. Procédure à la fin du Contrat

Dans l'éventualité où le Fournisseur décide de résilier le Contrat ou au moment de la fin du Contrat, tout représentant du Fournisseur peut, sans avis ni autre formalité, se présenter à l'immeuble où le Service est fourni pour reprendre possession de l'Équipement. À défaut de récupération de l'Équipement, le Fournisseur a droit, à titre d'indemnité, de réclamer de l'Abonné la valeur de remplacement à neuf de l'Équipement (antenne, routeur / modem, ATA, ...). Les Abonnés doivent poster le routeur / modem et/ou ATA (et cela à leur frais) au Fournisseur à l'adresse suivante : I.S.F. Québec Inc, C.P. 79048, CP des Oiseaux, Laval, Qc., H7L 5J1.

Au cas où l'Abonné a eu une subvention pour les frais d'installation, l'abonné sera chargé au prorata du coût de l'installation subventionnée affichée sur le contrat moins le nombre de mois et mensualité payée. Voir page 2 pour l'internet et/ou VoIP.

Une vérification de bon fonctionnement de l'équipement (routeur / modem, antenne, ATA, ...) sera faite et si non-fonctionnelle, les frais correspondants seront chargés à l'Abonné.

Tout paiement effectué par l'Abonné, préalablement à cette résiliation, n'est pas remboursable et est considéré comme constituant le paiement d'une pénalité en faveur du Fournisseur.

En cas de résiliation unilatérale par le consommateur, l'indemnité exigé par le commerçant est le moindre des sommes suivantes : 50\$ plus taxes ou une somme représentant au plus 10% du prix des services prévus au contrat qui n'ont pas été fournis. Pour les comptes commerciaux, la règle du moindre de 50\$ ou 10% du prix des services n'existe pas. Le client commercial doit honorer son contrat jusqu'à la fin de l'année (12 mois suivant la date d'installation ou son renouvellement).

### 12. DURÉE

#### 12.1. Durée initiale

La présente est un contrat à terme fixe d'une durée fixe d'un (1) an, débutant à la date d'installation qui est le \_\_\_\_\_20\_\_\_\_\_ et se terminant à la fin du 12e mois.

#### 12.2. Renouvellement

À la fin du terme, le Contrat sera renouvelé automatiquement, pour une durée additionnelle d'une année, d'année en année.

### 13. ENTRÉE EN VIGUEUR

Le Contrat entre en vigueur au jour de sa signature ou quand l'Abonné clique  J'accepte toutes les conditions et pris connaissance du contrat de connexion ci-haut ainsi que les règles de bonne conduite (Annexe B) ou disponible sur le site web du Fournisseur.

### 14. PORTÉE

Le Contrat lie les parties et est exécutoire à l'égard de celles-ci et de leurs Représentants légaux.

**EN FOI DE QUOI, LES PARTIES ONT SIGNÉ LES PRÉSENTES, À \_\_\_\_\_,**

**CE \_\_\_\_\_ IÈME JOUR DU MOIS DE \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_.**

**LE FOURNISSEUR**

**L'ABONNÉ**

Par : \_\_\_\_\_

Par : \_\_\_\_\_

Initial : \_\_\_\_\_

# ANNEXE A DISPOSITIONS GÉNÉRALES

## 1. ET INTERPRÉTATION

### 2. TERMINOLOGIE

Les mots et expressions qui suivent, lorsqu'ils apparaissent précédés d'une lettre majuscule dans le Contrat ou dans toute documentation subordonnée à celui-ci, s'interprètent, à moins d'une dérogation implicite ou explicite dans le texte, en fonction des définitions qui leur sont attribuées ci-après :

#### 2.1. Abonnement

Désigne le droit qu'un Abonné acquiert de se connecter à l'Internet, via les services offerts par le Fournisseur.

#### 2.2. Contrat

Désigne le présent contrat incluant le préambule et ses annexes, toute documentation subordonnée à celui-ci, ainsi que toutes les modifications qui peuvent lui être apportées à l'occasion par les parties; les expressions « des présentes », « aux présentes », « en vertu des présentes » et « par les présentes » et toute autre expression semblable, lorsqu'elles sont utilisées dans le contrat font généralement référence à l'ensemble du contrat plutôt qu'à une partie de celui-ci à moins d'indication contraire dans le texte.

#### 2.3. Débit

Désigne la quantité d'information transmise, par unité de temps, et s'exprime généralement en mégabits par seconde (Mbps).

#### 2.4. Éléments d'identification

Désigne l'adresse IP (Internet Protocole) ou électronique, l'adresse d'une boîte à courrier électronique et, le cas échéant, le nom de domaine.

#### 2.5. Équipement

Désigne le matériel du Fournisseur installé chez l'Abonné qui peut être l'antenne, le routeur, un ATA, modem ou autres dépendant du service choisi par l'Abonné.

#### 2.6. Internet

Désigne un support de communication composé d'un entrelacement de réseaux interconnectés.

#### 2.7. Lien dédié

Désigne une connexion Internet micro-ondes (sans-fil).

#### 2.8. Représentants légaux

Désigne, pour chaque partie au Contrat, eu égard à son état et à son organisation, soit ses liquidateurs de succession, héritiers, légataires ou ayants droit, soit ses mandataires ou ses préposés.

#### 2.9 Réseau

Désigne les équipements qui permettent au signal Internet de se rendre depuis les accès Internet du Fournisseur vers tous ses abonnés. Il est composé de tours et d'antennes de points d'accès de liens Fibre et ADSL.

## 3. PRÉSENCE

Le Contrat constitue la totalité et l'intégralité de l'entente intervenue entre les parties à l'exclusion de tout autre document signé par un représentant autorisé du Fournisseur, concomitant qui peut être intervenu, dans le cadre des négociations qui ont précédé l'exécution complète du Contrat.

## 4. JURIDICTION

### 4.1. Assujettissement

Ce Contrat, son interprétation, son exécution, son application, sa validité et ses effets sont assujettis aux lois applicables qui sont en vigueur dans la province de Québec et au Canada, qui régissent en partie ou en totalité l'ensemble des dispositions qu'il contient.

### 4.2. Présomption

Toute disposition de ce Contrat, non conforme aux lois applicables, est présumée sans effet dans la mesure où elle est prohibée par l'une de ces lois.

### 4.3. Adaptation

Si une disposition du Contrat contrevient à une loi, elle doit s'interpréter, le cas échéant, de façon à la rendre conforme à la loi ou, à défaut, de la façon la plus susceptible de respecter l'intention des parties sans déroger aux prescriptions de cette loi.

### 4.4. Continuation ou annulation

Lorsque le Contrat contient une disposition prohibée, toutes les autres dispositions de ce dernier demeurent en vigueur et continuent de lier les parties, à moins que la disposition dérogatoire se rapporte à une stipulation essentielle et indivisible du Contrat.

## 5. GÉNÉRALITÉS

### 5.1. Délais

Tous les délais indiqués dans le Contrat sont de rigueur à moins d'indication contraire dans le texte. Lors de la computation d'un délai, les règles suivantes doivent s'appliquer :

Le jour qui marque le point de départ n'est pas compté, mais celui de l'échéance l'est ;

Les jours non juridiques, c'est-à-dire les dimanches et les jours de fête identifiés à l'article 6 du Code de procédure civile du Québec, sont comptés ; cependant, lorsque le jour de l'échéance est non juridique, le terme ou délai est prorogé au premier jour juridique suivant; et Le terme « mois », lorsqu'il est utilisé dans le Contrat, désigne les mois du calendrier. Si le Contrat indique une date précise du calendrier et que cette date est un jour non juridique, l'échéance devient alors le premier jour juridique suivant la date indiquée.

### 5.2. Cumul

Tous les droits mentionnés dans le Contrat sont cumulatifs et non alternatifs. La renonciation à l'exercice d'un droit consenti par l'une des parties en faveur de l'autre partie au Contrat ne doit jamais s'interpréter comme une renonciation à l'exercice de tout autre droit, ici consenti, à moins que le texte d'une disposition du Contrat n'indique exceptionnellement la nécessité d'un tel choix.

### 5.3. Devises canadiennes

Toutes les sommes d'argent prévues dans le Contrat réfèrent à des devises canadiennes. De plus, à moins d'indication contraire dans le texte, les sommes d'argent indiquées dans le Contrat ne doivent pas s'interpréter de façon à inclure, dans le montant stipulé, la taxe sur les produits et services (TPS), la taxe de vente du Québec (TVQ) et toute autre taxe imposable sur ce genre de paiement pendant la durée complète du contrat.

### 5.4. Genre et nombre

Dans la mesure où la compréhension du texte le requiert, un mot exprimé avec le genre masculin comprend le féminin et vice-versa; il en va de même pour un mot exprimant un nombre en ce que le singulier comprend le pluriel et vice-versa.

Toute phrase contenant des mots polyvalents de cette nature doit se lire, lorsque le sens du texte l'exige, de façon à accommoder la version appropriée d'un tel mot avec les changements grammaticaux qui s'imposent pour donner une signification logique à la phrase concernée.

### 5.5. Titres

Les titres utilisés dans le Contrat n'ont aucune valeur interprétative ; ils servent uniquement comme élément de classification et d'identification des dispositions constitutives de l'entente entre les parties.

## **Annexe B : RÈGLES DE BONNE CONDUITE**

Par le truchement de son accès, l'Abonné ne doit se livrer, en aucune manière, aux actions suivantes :

- Publier des informations de nature diffamatoire, contrefaisante et obscène, incitant à la haine ou à la discrimination;
- Menacer, harceler, injurier, porter atteinte à la vie privée des tiers;
- Intercepter des courriers électroniques;
- Télécharger ou partager des fichiers contenant des logiciels ou tout autre document tombant sous la protection de la *Loi sur les droits d'auteur* ou soumise à toute autre loi sans autorisation ;
- Télétransmettre des fichiers contenant des virus ou tout autre programme nuisible ;
- Effacer les mentions de droits d'auteur ou les mentions légales d'un document ;
- Falsifier, modifier la source ou l'origine d'un logiciel transmis dans un fichier ;
- Envoyer des courriels électroniques à des fins publicitaires de masse ou SPAM ;
- Télécharger ou partager des fichiers qui ne sont pas licitement distribués ;
- Perturber l'usage des autres usagers du Service ou internautes ;
- Tenter de s'introduire directement dans le réseau du fournisseur (hacking). Toutes traces de ce type d'activités entraîneront une suspension immédiate sans préavis de votre connexion internet et l'Abonné sera responsable de tout frais et/ou dommages causés par de tel agissement. En cas de tel agissement, aucun remboursement de forfait (mensuel, trimestriel ou annuel) ne sera remboursé.
- Recopier le contenu d'autres sites sans autorisation, même si le contenu n'est pas protégé par le droit d'auteur;
- Participer à toutes types de fraude électronique de toutes sortes, extorsion et toutes activités illégales;