

1. Lanctôt informatique inc. (« Lanctôt informatique inc. ») offre à ses Clients le service de télévision IP, le service Internet et le service téléphonique IP ainsi que certains autres services à valeur ajoutée (les « Services de Lanctôt informatique inc. » ou les « Services », à moins que le contexte n'exige une interprétation différente).
2. Dans la présente Convention (i) le terme « Client » désigne la personne résidant au Québec et nommée sur la facture, à laquelle il incombe de régler les frais relatifs aux Services fournis aux termes de la présente Convention et qui a le droit de recevoir tout avis ou renseignement ayant trait à la présente Convention ou aux Services et (ii) le terme « Convention » désigne la convention en vigueur entre Lanctôt informatique inc. et le Client, qui est susceptible d'être modifiée conformément à l'article 16 des présentes et qui comprend, notamment, les présentes modalités et tout autre document ou formulaire que Lanctôt informatique inc. pourra désigner, de temps à autre, comme faisant partie de la Convention.
3. En utilisant les Services fournis par Lanctôt informatique inc. au Québec, le Client convient expressément d'être lié par les modalités de la présente Convention. Si le Client n'accepte pas les modalités de la présente Convention, il pourra la résilier conformément aux dispositions de résiliation prévues dans les présentes et devra cesser d'utiliser les Services. Il incombera au Client de s'assurer que les Services sont utilisés conformément à la présente Convention.
4. Les comptes envoyés aux Clients de Lanctôt informatique inc. sont payables intégralement au plus tard à la date d'échéance qui est indiquée (i) sur la facture; (ii) sur le relevé du Client émis suivant son autorisation initiale de prélèvements bancaires ou de paiement par carte de crédit automatiques le cas échéant; ou (iii) de toute autre façon par Lanctôt informatique inc. au Client.
5. Le Client convient de signaler 30 jours à l'avance s'il souhaite mettre fin à ses services.
6. Le Client convient d'acquitter un montant de 150\$ s'il a une entente de 12 ou 24 mois et qu'il désire résilier son entente.
7. Le renouvellement du contrat s'effectue automatiquement. Le Client convient de signaler 30 jours à l'avance s'il désire ne pas renouveler le contrat.
8. Le Client convient d'acquitter le montant total exigible conformément à l'article 4 des présentes au moyen de l'une ou l'autre des méthodes suivantes : (i) automatiquement, par prélèvements bancaires ou par carte de crédit; (ii) en postant un chèque ou un mandat à Lanctôt informatique inc.; (iii) par l'intermédiaire d'un service bancaire téléphonique ou par ordinateur; (iv) dans une institution financière; ou (v) par carte de crédit, par le biais du centre d'appels ou du site Web de Lanctôt informatique inc.
9. Des frais d'administration seront facturés si le chèque du Client est sans provision ou si un prélèvement bancaire ou par carte de crédit automatique est refusé. Toute somme impayée après la date d'échéance portera intérêt au taux mensuel de 2 % (26.82 % par année) calculé mensuellement. Des frais supplémentaires seront facturés si Lanctôt informatique inc. doit engager des frais en vue de recouvrer les sommes impayées.
10. Un compte en souffrance peut entraîner l'annulation des Services qui y sont mentionnés. Si la visite d'un technicien est nécessaire pour rétablir un Service qui a été déconnecté en raison d'un défaut de paiement du Client, des frais de raccordement seront alors facturés.
11. Si Lanctôt informatique inc. constate que les Services utilisés par le Client et certains produits connexes, tels que, et sans restreindre la généralité de ce qui précède, les appels interurbains, les films et les événements à la carte ou la vidéo sur demande, ne respectent pas les présentes modalités et/ou excèdent une limite raisonnable établie par Lanctôt informatique inc., elle se réserve le droit de suspendre, de limiter temporairement l'accès du Client à ces Services ou produits ou à d'autres services connexes ou de débrancher sans avis ni délai. Le Client sera alors tenu de communiquer avec le service à la clientèle de Lanctôt informatique inc., qui pourrait exiger que le Client, le cas échéant, paie les frais additionnels supportés par Lanctôt informatique inc. ou règle tous les frais engagés en raison de l'utilisation excessive de ces Services, ce qui permettra au Client d'y avoir accès de nouveau. Pour les fins de la présente

Convention, sera notamment considérée comme excédant une limite raisonnable toute utilisation qui restreint ou empêche un autre utilisateur d'utiliser adéquatement les Services de Lanctôt informatique inc., occasionne une charge exceptionnellement grande sur le réseau, génère des niveaux de trafic pouvant entraver la capacité d'autres utilisateurs de recevoir ou de transmettre de l'information, ou qui pourrait éventuellement entraîner le paiement par le Client de sommes importantes reliées à l'utilisation de ces Services ou produits connexes.

12. Le Client ne peut raccorder qu'un seul téléviseur, récepteur FM ou câble, par prise. Si le Client ne respecte pas le présent article, Lanctôt informatique inc. aura le droit de recouvrer auprès de lui tous les frais nécessaires pour rendre l'utilisation qu'il fait des Services autorisé et légal.

13. Le Client reconnaît que certaines dispositions du Code criminel du Canada s'appliquent expressément aux « services de télécommunication » ou aux « services d'ordinateur », ce qui comprend les Services fournis par Lanctôt informatique inc., qu'il soit interdit de se raccorder, sans autorisation et sans en payer les frais, aux Services ou à l'équipement de Lanctôt informatique inc., de perturber ces Services ou cet équipement ou de tenter de les altérer, et que cela peut constituer un vol en vertu du Code criminel du Canada. Le Client doit informer immédiatement Lanctôt informatique inc., soit par écrit, en appelant le service à la clientèle de Lanctôt informatique inc. au 450-744-0325/1833-707-4400 ou en accédant au www.ouilink.ca de tout vol ou utilisation illégale des Services dont il prend connaissance à quelque moment que ce soit.

14. Le Client convient de ne pas utiliser les Services d'une manière contraire aux lois ou aux règlements applicables. Toute violation des lois ou des règlements applicables pourrait entraîner la résiliation immédiate de la Convention ou le débranchement ou la suspension du Service utilisé illégalement, et de tout autre Service y étant relié.

15. Le Client donne par les présentes à Lanctôt informatique inc., ses employés, représentants, entrepreneurs, sous-traitants et mandataires un accès raisonnable à ses locaux ou à l'adresse où les Services sont fournis, à des heures raisonnables, en vue d'installer, d'inspecter, d'entretenir, de restaurer, de retirer ou de débrancher les Services ou l'équipement de Lanctôt informatique inc.. Des frais peuvent être facturés au Client si la visite d'un technicien est nécessaire pour rétablir un Service et qu'il est jugé que le problème n'est pas attribuable au réseau ou à l'équipement de Lanctôt informatique inc.. Des frais peuvent également être facturés au Client qui sollicite l'aide technique de Lanctôt informatique inc. par téléphone. De même, des frais peuvent être facturés au Client qui souhaite passer à un forfait inférieur pour un Service de Lanctôt informatique inc..

16. Si le Client n'est pas propriétaire des locaux où les Services sont fournis, il confirme qu'il a le consentement du propriétaire des locaux ou qu'il est autrement autorisé à permettre à Lanctôt informatique inc. d'installer, d'inspecter, d'entretenir, de retirer ou de débrancher les Services de Lanctôt informatique inc..

17. Le Client peut obtenir de plus amples renseignements sur les frais applicables aux termes de la présente Convention en consultant le site Web www.ouilink.ca ou en communiquant avec le service à la clientèle de Lanctôt informatique inc. Au 450-744-0325 et 1(833)707-4400.

18. Sous réserves des dispositions de la loi, Lanctôt informatique inc. peut, à sa discrétion, modifier, ajouter ou supprimer l'une ou l'autre des dispositions de la Convention (y compris la Politique d'utilisation acceptable dont il est question ci-après, s'il y a lieu), en tout temps. Il peut aussi s'agir, notamment, de modifier, d'ajouter ou de supprimer des Services ou certaines de leurs caractéristiques, ou les frais ou modalités selon lesquels Lanctôt informatique inc. distribue les Services et le Client les reçoit. Lanctôt informatique inc. avisera le Client de cette modification, de cet ajout ou de cette suppression en expédiant un avis écrit au Client au moins trente (30) jours avant l'entrée en vigueur d'une telle modification, d'un tel ajout ou d'une telle suppression. Si cette modification, cet ajout ou cette suppression a pour effet d'augmenter ses

obligations ou de réduire celles de Lanctôt informatique inc., le Client pourra mettre fin à la Convention, en transmettant un avis de résiliation à Lanctôt informatique inc. au plus tard trente (30) jours suivant l'entrée en vigueur de telle modification, de tel ajout ou de telle suppression, à défaut de quoi, il sera réputé avoir accepté la modification, l'ajout ou la suppression.

19. Sauf dans les cas prévus à l'article 18 ci-après, le Client peut à tout moment, suivant un avis préalable à Lanctôt informatique inc. spécifiant la date de fin requise, résilier la présente Convention ou un Service fourni aux termes de celle-ci. Les frais de service applicables continueront d'être facturés jusqu'à la date effective de terminaison ou d'expiration (Voir article 5,6,7).

20. Si le Client s'est abonné à un Service offert dans le cadre d'une promotion de Lanctôt informatique inc. lui permettant de bénéficier de tarifs réduits ou autres avantages (une « Promotion ») ou pour une période déterminée, la Convention aura alors une durée correspondant au moins à la période contractuelle minimale requise par la Promotion (la « Période de promotion ») ou à la période déterminée. Si le Client résilie un Service avant l'expiration de la Période de promotion ou de la période déterminée, il devra payer à Lanctôt informatique inc. les indemnités de résiliation indiquées dans la Promotion et dans la Convention, le cas échéant. À moins d'un avis contraire du Client, la Convention sera automatiquement reconduite à l'expiration de la Période de promotion ou de la période déterminée, sur une base mensuelle au prix alors en vigueur pour les Services en question, et pourra être résiliée selon les modalités énoncées à l'article 17. Le Client demeure responsable du paiement de tous les soldes accumulés et impayés à la date effective de résiliation ou d'expiration.

21. En plus de tout autre droit conféré à Lanctôt informatique inc. par la présente Convention (y compris dans la Politique d'utilisation acceptable dont il est question ci-après, s'il y a lieu), Lanctôt informatique inc. pourra faire ce qui suit : a) sous réserve du sous-paragraphe b), à quelque moment que ce soit et pour quelque raison que ce soit, suivant préavis écrit d'au moins soixante (60) jours au Client, résilier la présente Convention ou un Service fourni aux termes de celle-ci, lorsque cette Convention ou ce Service n'est pas conclu pour une Période de promotion ou pour une période déterminée; b) à quelque moment que ce soit et sans préavis au Client, débrancher les Services, suspendre l'accès du Client à ceux-ci ou résilier la présente Convention si le Client ne respecte pas l'une ou plusieurs de ses obligations aux termes de la présente Convention; c) à quelque moment que ce soit et sans préavis au Client, débrancher les Services, suspendre l'accès du Client à ceux-ci ou résilier la présente Convention pour un motif sérieux, lorsque cette Convention ou ce Service est conclu pour une Période de promotion ou pour une période déterminée.

22. LANCTÔT INFORMATIQUE INC. NE GARANTIS PAS L'UTILISATION OU LE FONCTIONNEMENT ININTERROMPU DES SERVICES. LANCTÔT INFORMATIQUE INC. NE SERA PAS RESPONSABLE DES INTERRUPTIONS DE SERVICE, DES PERTES DE DONNÉES, DES RETARDS OU DES DÉFAUTS DE FONCTIONNEMENT. LANCTÔT INFORMATIQUE INC. DÉCLINE TOUTE GARANTIE, EXPLICITE OU IMPLICITE, RELATIVEMENT AUX SERVICES FOURNIS AU CLIENT. LE CLIENT RECONNAIT QUE LANCTÔT INFORMATIQUE INC., LES MEMBRES DE SON GROUPE, ET LEURS ADMINISTRATEURS, DIRIGEANTS, EMPLOYÉS, MANDATAIRES ET FOURNISSEURS RESPECTIFS NE POURRONT ÊTRE TENUS RESPONSABLES DES DOMMAGES RÉSULTANT, DIRECTEMENT OU INDIRECTEMENT, DE LA PRÉSENTE CONVENTION. LANCTÔT INFORMATIQUE INC. N'EST EN AUCUN CAS RESPONSABLE ENVERS LE CLIENT DES DOMMAGES SPÉCIAUX OU INDIRECTS DÉCOULANT DE LA PRÉSENTE CONVENTION. LA RESPONSABILITÉ MAXIMALE DE LANCTÔT INFORMATIQUE INC. ENVERS LE CLIENT SE LIMITE À LA SOMME TOTALE QUE LE CLIENT A VERSÉE À LANCTÔT INFORMATIQUE INC. AUX TERMES DE LA PRÉSENTE CONVENTION PENDANT

LA PÉRIODE DE 12 MOIS PRÉCÉDANT LA DATE DE LA RÉCLAMATION. LE PRÉSENT ARTICLE DEMEURERA EN VIGUEUR APRÈS L'EXPIRATION OU LA RÉSILIATION DE LA PRÉSENTE CONVENTION.

23. Le Client est responsable des dommages, réclamations, pertes, actions, poursuites, instances ou causes d'action, quels qu'ils soient, y compris les honoraires d'avocat (une « Réclamation »), découlant (i) du fait qu'il a violé une disposition de la présente Convention ou une loi applicable; (ii) de l'utilisation faite des Services; ou (iii) du fait qu'il a affiché ou transmis des renseignements ou d'autres types de matériel au moyen des Services, et devra, à cet égard, prendre fait et cause pour Lanctôt informatique inc., les membres de son groupe, les membres de leurs directions, leurs administrateurs, leurs employés, leurs mandataires et leurs fournisseurs respectifs des Réclamations et les en tenir quittes. Le Client convient d'aviser Lanctôt informatique inc. sans délai suivant le moment où il aura été mis au courant de toute utilisation non autorisée de son compte ou de ses Services et devra prendre les mesures raisonnablement nécessaires pour éviter qu'une telle situation ne se reproduise. Lanctôt informatique inc. se réserve le droit, à son entière discrétion et à ses frais, d'assurer une défense et un contrôle exclusifs à l'égard de toute question qui fait l'objet de cette indemnisation. Le Client collaborera aussi complètement qu'il est raisonnablement possible de le faire dans le cadre de la défense que Lanctôt informatique inc. assurera en ce cas.

24. Lanctôt informatique inc. recueille des renseignements personnels sur ses Clients, qu'elle utilise pour les fins suivantes : • afin de communiquer avec ses Clients; • afin d'établir et d'entretenir des relations avec ceux-ci; • afin de fournir ses Services, ou de recevoir les services dont elle a besoin en vue de fournir lesdits Services; • afin de s'assurer que toutes les activités nécessaires aux fins ci-dessus soient accomplies; • afin de comprendre et d'évaluer les intérêts, les souhaits et les besoins des Clients en vue d'améliorer les Services déjà offerts, ou d'offrir de nouveaux Services; • afin de gérer son entreprise; • afin de s'assurer de l'efficacité, de la fiabilité et de la sécurité de ses systèmes et de son réseau; et • afin de remplir les obligations que lui impose la loi. À moins que le Client n'y consente expressément ou que la divulgation ne soit exigée ou autrement permise par la loi, Lanctôt informatique inc. ne divulguera de renseignements personnels au sujet d'un Client, à l'exception du nom, de l'adresse et du numéro de téléphone inscrit du Client, à nul autre que: • le Client; • une personne qui, de l'avis raisonnable de Lanctôt informatique inc., cherche à obtenir les renseignements en qualité de mandataire du Client; • une autre compagnie de téléphone, sous réserve que les renseignements soient requis aux fins de la prestation efficace et rentable du service téléphonique, que la divulgation se fasse à titre confidentiel et que les renseignements ne soient utilisés qu'à cette fin; • une société qui s'occupe de fournir au Client des services reliés au service téléphonique ou aux annuaires téléphoniques, sous réserve que les renseignements soient nécessaires à cette fin, que la divulgation se fasse à titre confidentiel et que les renseignements ne soient utilisés qu'à cette fin; • un mandataire de Lanctôt informatique inc. dont les services ont été retenus aux fins d'obtenir le règlement de l'état de compte du Client, sous réserve que les renseignements soient requis et ne soient utilisés qu'à cette fin. Le consentement exprès peut être considéré comme donné par le Client lorsque celui-ci donne : • un consentement écrit; • une confirmation verbale vérifiée par un tiers indépendant; • une confirmation électronique donnée au moyen d'un numéro sans frais; • une confirmation électronique donnée par Internet; • un consentement verbal, lorsqu'un enregistrement audio du consentement est conservé par l'entreprise; • un consentement obtenu par d'autres méthodes, pourvu qu'une preuve documentaire soit créée de manière objective par le Client ou par un tiers indépendant. En concluant la présente Convention, le Client consent expressément par les présentes à ce que Lanctôt informatique inc. demande à des tiers, recueille auprès de ceux-ci ou leur fournisse des renseignements personnels concernant le Client ou les comptes du Client, pour les fins indiquées au premier paragraphe du présent article, et à ces fins uniquement. Par

ailleurs, et lorsqu'applicable, le Client par les présentes consent aussi à ce que Lanctôt informatique inc. obtienne et utilise les dossiers de crédit ainsi que les renseignements personnels qui y sont contenus et les fournit à des agences de crédit ou de recouvrement, le cas échéant. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la confidentialité des renseignements personnels du Client, veuillez visiter notre site Web au www.ouilink.ca.

25. Le fait pour Lanctôt informatique inc. de ne pas exiger l'application d'une des dispositions de la présente Convention, pour quelque motif que ce soit, ne devra pas être interprété comme une renonciation au droit de le faire à tout moment. Le Client convient que, si une partie de la présente Convention est jugée invalide ou inexécutoire, les autres parties continueront d'avoir plein effet.

26. Le Client ne pourra pas céder la Convention, les droits ou obligations qu'il détient dans celle-ci non plus, le cas échéant, que l'équipement de Lanctôt informatique inc. sans avoir au préalable obtenu le consentement écrit de Lanctôt informatique inc.. Toute cession, en l'absence du consentement de Lanctôt informatique inc., sera réputée nulle et de nul effet. Lanctôt informatique inc. pourra céder tout ou partie de ses droits ou obligations dans la présente Convention sans le consentement du Client.

27. La présente Convention est régie par les lois en vigueur dans la province de Québec et elle doit être interprétée conformément à celles-ci.

28. On peut obtenir la version anglaise de la présente Convention sur le site www.ouilink.ca ou sur demande. MODALITÉS PARTICULIÈRES APPLICABLES AU SERVICE INTERNET HAUTE VITESSE DE LANCTÔT INFORMATIQUE INC.

29. En utilisant le Service Internet haute vitesse fourni par Lanctôt informatique inc. au Québec, le Client convient de ne pas utiliser ce Service d'une manière contraire aux lois ou règlements applicables et à la Politique d'utilisation acceptable de Lanctôt informatique inc. (la « PUA ») qui fait partie de la présente Convention. La PUA en vigueur peut être consultée sur le site Web www.ouilink.ca Si le Client n'accepte pas les modalités de la PUA, il devra cesser immédiatement d'utiliser le Service Internet haute vitesse et aviser le service à la clientèle de Lanctôt informatique inc. qu'il y met fin. MODALITÉS EXPRESSES APPLICABLES AU SERVICE TÉLÉPHONIQUE NUMÉRIQUE RÉSIDENTIEL DE LANCTÔT INFORMATIQUE INC.

30. Des frais d'installation ou d'activation des Services ou de l'équipement peuvent être facturés au Client. Le Client doit protéger l'équipement de Lanctôt informatique inc. contre la détérioration, l'altération ou les dommages et n'autoriser personne, sauf un représentant de Lanctôt informatique inc., à effectuer des travaux, des réparations, des modifications sur cet équipement, sauf si Lanctôt informatique inc. y consent expressément. Le Client qui souhaite déplacer l'équipement de Lanctôt informatique inc. doit préalablement en aviser Lanctôt informatique inc. en communiquant avec le service à la clientèle afin de s'entendre sur les modalités du déplacement de l'équipement. Le Client accepte l'entière responsabilité de l'équipement installé par Lanctôt informatique inc. à l'adresse où les Services sont fournis ainsi que de leur utilisation, et le Client assumera le coût intégral de la réparation ou du remplacement de l'équipement, perdu, endommagé par la faute du Client sauf l'usure normale, hypothéqué, vendu, transféré, loué, grevé d'une charge ou cédé. Au moment du débranchement d'un Service ou de la résiliation de la présente Convention, il incombe au Client de prendre les dispositions nécessaires en vue de retourner l'équipement de Lanctôt informatique inc. à la place d'affaires de celle-ci la plus proche ou, en l'absence d'une telle place d'affaires, de communiquer avec Lanctôt informatique inc. en vue de prendre de telles dispositions.