

Tarif Général / General Tariff

Partie A Modalités et conditions générales

Article 100 Définitions

Aux fins du présent tarif :

« Abonné » [End-User] désigne l'utilisateur final d'un service Internet de détail.

« Circuit d'interconnexion » [Interconnecting Circuit] désigne un circuit ou une voie qui raccorde une installation d'un client à une installation de Vidéotron afin de fournir l'accès au réseau de distribution hybride fibre optique/câble coaxial de Vidéotron basé sur le protocole Internet.

« Client » [Customer] désigne le client de Vidéotron qui est assujéti à son tarif CRTC 26 950.

« Date de mise en service » [Service Date] désigne la date à laquelle un service de Vidéotron peut être utilisé par le client, que ce dernier l'utilise ou non.

« Débranchement » [Disconnection] désigne l'acte par lequel Vidéotron interrompt la fourniture d'un service à un client.

« Frais d'annulation » [Cancellation Charge] désigne un montant payable par le client qui annule le service avant l'échéance de la période de service.

« Frais fixes initiaux » [Initial Fixed Charges] désigne les frais initiaux payables par le client, qui sont requis afin d'installer le service et qui sont équivalents au total des frais d'installation et de raccordement du service.

« Loi » [Act] désigne la *Loi sur les télécommunications* (S.C. 1993, ch.38).

Part A General Terms and Conditions

Item 100 Definitions

For the purpose of this Tariff :

"Act" [Loi] is the *Telecommunications Act* (S.C. 1993, ch.38)

"Cancellation Charges" [Frais d'annulation] means any amount payable by the Customer who cancels the service before the expiry of the Service Period.

"Connection Point" [Point de raccordement] means the place where a Videotron Link is connected to the terminal equipment or installations of the Customer, whether or not the latter owns them, or the place where a Videotron Link is connected to the inside wiring network serving the Customer or an End-User served by the Customer.

"Customer" [Client] means Videotron's customer who subscribes to Videotron's Tariff CRTC 26 950.

"Disconnection" [Débranchement] means the act by Videotron of discontinuing the provision of a Service to a Customer.

"End-User" [Abonné] means a person who subscribes to a retail Internet service.

"Initial Fixed Charges" [Frais fixes initiaux] means the initial charges payable by the Customer required to set-up the Service and equal to the total of the installation and the connection charges of the Service.

"Interconnecting Circuit" [Circuit d'interconnexion] means a circuit or path that connects a Customer's facility to Videotron's facility to provide access to Videotron's hybrid fibre-optic/coaxial cable network.

Tarif général / General Tariff

Partie A Modalités et conditions générales

Part A General Terms and Conditions

Article 100 Définitions - suite

Item 100 Definitions - continued

« Liaison » [Link] désigne un circuit continu électrique, optique ou électromagnétique, permettant le transport de communications au moyen de l'émission, de la transmission ou de la réception de signaux.

"Link" [Liaison] means a continuous electrical, optical or electromagnetic circuit enabling the transport of communication by way of emission, transmission or reception of signals.

« Locaux » [Premises] désigne la propriété continue ainsi que l'immeuble ou les immeubles qui y sont situé(s), ou la ou les partie(s) d'un immeuble, occupé(s) en même temps par un client.

"Person" [Personne] means a partnership, firm, body corporate or politic, government or department thereof and the legal representative of such person.

« Partage » [Sharing] désigne l'utilisation, par deux personnes ou plus, d'un service de télécommunications loué de Vidéotron, dans le cadre d'une entente qui ne comprend pas la revente.

"Premises" [Locaux] means the continuous property and the building or buildings located thereon, or the part or parts of a building, occupied at the same time by a Customer.

« Période de service » [Service Period] désigne la période de temps dont Vidéotron et le client ont convenu au cours de laquelle Vidéotron s'est engagée à fournir le service demandé et pour laquelle les frais applicables doivent être payés par le client, que ce dernier utilise ou non le service au cours de ladite période.

"Resale" [Revente] means the subsequent sale or lease on a commercial basis, with or without adding value, of a Telecommunications Service leased from Videotron.

« Personne » [Person] désigne une société de personnes, une entreprise, une personne morale ou un corps politique, un gouvernement ou un de ses ministères et leurs représentants légaux.

"Reseller" [Revendeur] means a person engaged in resale.

D
|
D

Tarif général / General Tariff

Partie A Modalités et conditions générales

Part A General Terms and Conditions

Article 100 Définitions - suite

Item 100 Definitions - continued

« Point de raccordement » [Connection Point] désigne l'endroit où une liaison de Vidéotron est raccordée à l'équipement terminal ou aux installations du client, que ce dernier en soit propriétaire ou non, ou l'endroit où une liaison de Vidéotron est raccordée au réseau du câblage intérieur desservant le client ou un abonné desservi par le client.

“Service” [Service] means a Telecommunication Service.

« Revendeur » [Reseller] désigne une personne qui se livre à la revente.

“Service Date” [Date de mise en service] means the date on which a Videotron Service may be used by the Customer, whether or not the latter uses it.

« Revente » [Resale] désigne la vente ou la location subséquente sur une base commerciale, avec ou sans valeur ajoutée, de services de télécommunications loués par Vidéotron.

“Service Period” [Période de service] means the period of time agreed to between the Customer and Videotron during which Videotron has undertaken to provide the requested Service and for which the applicable fees and charges must be paid by the Customer, whether or not the latter uses the Service during the said period.

D “Sharing” [Partage] means the use by two or more
| persons, in an arrangement not involving resale, of a
D Telecommunications Service leased from Videotron.

« Service » [Service] désigne un service de télécommunications.

“Tariff” [Tarif] means Videotron’s Tariff CRTC 26 950.

« Service de télécommunications » [Telecommunications Service] désigne le service de transport de communications fourni par Vidéotron à la demande d'un client afin de transporter ses signaux au moyen de l'émission, de la transmission ou de la réception de sons, d'images, de signes, de signaux, de données ou de messages par fil, câble, ondes ou tout autre moyen électrique, électronique, magnétique, électromagnétique ou optique, et comprend la fourniture, en totalité ou en partie, d'installations de télécommunications et de tout équipement connexe.

D “Telecommunications Service” [Service de
| télécommunications] means the communications
D transport service provided by Videotron at a Customer’s request for the transport of its signals through the emission, the transmission or the reception of sounds, images, signs, signals, data or messages by wire, cable, wave or any other electrical, electronic, magnetic, electromagnetic or optical means, and includes the provision, in whole or in part, of telecommunications facilities and any related equipment.

D “Videotron” [Vidéotron] means the Company as
| defined in the preamble to Item 101 of this Tariff.
D

« Tarif » [Tariff] désigne le Tarif CRTC 26 950 de Vidéotron.

D
|
D

« Vidéotron » [Vidéotron] désigne l'entreprise telle que définie dans le préambule de l'article 101 du présent tarif.

Tarif général / General Tariff**Part A Modalités et conditions générales****Article 101 Modalités de service**

Les modalités de service (les « modalités ») présentent les droits et obligations de base de Vidéotron ltée (« Vidéotron » ou la « Compagnie ») et de ses clients qui sont assujettis à son tarif CRTC 26 950 (désignés ci-après le « client »).

Section 1 Généralités

- 1.1 À moins d'indication contraire, les présentes modalités s'appliquent relativement à tous les services, installations et installations d'interconnexion fournis par Vidéotron à ses clients. Le présent tarif ou toute entente conclue entre Vidéotron et son client relative à ce service, ne contient aucune limitation, restriction, ou autre modalité moins favorable que celles appliquées par Vidéotron relatives à l'utilisation de ses installations pour fournir et offrir son propre service Internet de détail à grande vitesse.
- 1.2 Ces dispositions ne limitent pas la responsabilité de Vidéotron en cas de faute délibérée ou de négligence grossière, de comportement anticoncurrentiel ou encore de bris de contrat résultant de la négligence grossière de Vidéotron.

Part A General Terms and Conditions**Item 101 Terms of Service**

The Terms of Service (« Terms ») set out the basic rights and obligations of Videotron Ltd. (« Videotron » or the « Company ») and its Customers who subscribe to Videotron's Tariff CRTC 26 950 (hereinafter referred to as the « Customer »).

Section 1 General

- 1.1 Except as otherwise specified, these Terms apply with regard to all Services, facilities and interconnection arrangements provided by Videotron to its Customers. Nowhere in the Tariff or in an Agreement entered into between Videotron and its Customer with respect to this Service, shall there be a limitation, restriction or other term that is less favourable than the basis on which Videotron uses its facilities to offer its own higher speed retail Internet Service.
- 1.2 These terms do not limit Videotron's liability in case of deliberate fault or gross negligence, anti-competitive conduct, or of breach of contract where the breach results from the gross negligence of Videotron.

Tarif Général / General Tariff

Partie A Modalités et conditions générales

Article 101 Modalités de service - suite

Section 2 Date de prise d'effet des changements

- 2.1 Sous réserve du paragraphe 2.2, les changements apportés aux présentes modalités ou au présent tarif, tels qu'ils sont approuvés par le CRTC, prennent effet à la date d'entrée en vigueur même si les demandeurs ou les clients n'en ont pas été avisés ou qu'ils ont payé l'ancien taux ou ont été facturés selon celui-ci.
- 2.2 Les anciens frais non périodiques visant une opération s'appliquent lorsque le service qui devait être fourni avant une date préalablement convenue n'a pas été fourni, sans la faute du demandeur ou du client, et qu'entre-temps, une augmentation de taux a pris effet.

Section 3 Obligations de fournir le service

- 3.1 Vidéotron n'est pas obligée de fournir le service à un demandeur dans les cas suivants :
- a) Vidéotron devrait engager des dépenses inhabituelles et elle ne s'entend pas avec le demandeur quant à leur paiement ;
 - b) le demandeur doit des montants en souffrance à Vidéotron autrement qu'à titre de caution ;
 - c) le demandeur n'offre pas un dépôt ou une solution de rechange raisonnable requise selon les présentes modalités.

Part A General Terms and Conditions

Item 101 Terms of Service - continued

Section 2 Effective Date of Changes

- 2.1 Subject to Paragraph 2.2, changes to these Terms or this Tariff, as approved by the CRTC, take effect on their effective date even though applicants or Customers have not been notified of them or have paid or been billed at the old rate.
- 2.2 The old non-recurring charges for a transaction apply where service that was to be provided by a certain agreed-upon date was not provided, through no fault of the applicant or Customer, and, in the meantime, a rate increase has gone into effect.

Section 3 Obligations to Provide Service

- 3.1 Videotron is not required to provide service to an applicant where :
- a) Videotron would have to incur unusual expenses for which the applicant and Videotron cannot agree on payment;
 - b) the applicant owes amounts to Videotron that are past due, other than as a guarantor; or
 - c) the applicant does not provide a reasonable deposit or alternative required pursuant to these Terms.

Tarif Général / General Tariff

Partie A Modalités et conditions générales

Article 101 Modalités de service - suite

Section 4 Installations de Vidéotron

- 4.1 À la fin du service, le client doit retourner l'équipement de Vidéotron.
- 4.2 Vidéotron doit assumer le coût de l'entretien et des réparations nécessaires attribuables à l'usure normale de ses installations, sauf lorsque le demandeur ou le client demande à ce que ces travaux d'entretien ou de réparations soient exécutés en dehors des heures normales de travail de Vidéotron, celle-ci peut lui facturer les frais supplémentaires ainsi engagés. La présente section ne s'applique pas s'il y a des indications contraires dans les tarifs de Vidéotron, les présentes modalités ou une convention spéciale.
- 4.3 Un client qui, délibérément ou par négligence, occasionne la perte des installations de Vidéotron ou les endommage, pourrait se voir facturer les coûts de réparation ou de remplacement. Dans tous les cas, le client est responsable des dommages occasionnés aux installations de Vidéotron par ses propres installations. Le client est responsable des dommages causés par ses propres abonnés et de ses employés auprès de Vidéotron.

Part A General Terms and Conditions

Item 101 Terms of Service - continued

Section 4 Videotron Facilities

- 4.1 Upon termination of service, the Customer must return Videotron's equipment.
- 4.2 Videotron must bear the expense of maintenance and repairs required due to normal wear and tear to its facilities, except that Videotron may charge for the additional expense incurred when the applicant or Customer requires maintenance and repair work to be performed outside of regular working hours. This section does not apply where otherwise stipulated in Videotron's Tariffs, these Terms, or by special agreement.
- 4.3 A Customer who has deliberately, or by virtue of a lack of reasonable care, caused loss or damage to Videotron's facilities, may be charged the cost of restoration or replacement. In all cases, Customer is liable for damages caused to Videotron facilities by Customer-provided facilities. The Customer is responsible for damages caused by the Customer's own End-User or employees to Videotron.

Tarif Général / General Tariff

- Partie A Modalités et conditions générales**
- Article 101 Modalités de service - suite**
- Section 5 Accès par Vidéotron aux locaux du client**
- 5.1 Les représentants de Vidéotron doivent pouvoir, à des moments raisonnables, pénétrer dans les locaux où le service est ou sera fourni pour déployer ses installations, les inspecter, les réparer ou les enlever, pour réaliser tout travail relié à celles-ci, ou pour procéder à l'entretien nécessaire dans les cas de pannes ou problèmes de réseau impliquant les installations du client.
- 5.2 Avant de pénétrer dans les locaux, Vidéotron doit obtenir l'autorisation du demandeur, du client ou d'une autre personne responsable.
- 5.3 Les paragraphes 5.1 et 5.2 ne s'appliquent pas en cas d'urgence ou lorsque l'entrée a lieu suivant une ordonnance judiciaire.
- 5.4 Sur demande du client, le représentant de Vidéotron doit présenter une pièce d'identité valable émise par Vidéotron avant de pénétrer dans les locaux.

- Part A General Terms and Conditions**
- Item 101 Terms of Service - continued**
- Section 5 Access by Videotron to the Customer's Premises**
- 5.1 Videotron's representatives may, at reasonable times, enter the Premises on which the Service is or is to be provided to install, inspect, repair or remove its facilities, to perform any work related to the said facilities, or to perform necessary maintenance in cases of networks outages or problems involving Customer provided facilities.
- 5.2 Prior to entering the Premises, Videotron must obtain permission from the applicant, Customer or other responsible person.
- 5.3 Entry is not subject to Paragraphs 5.1 and 5.2 in cases of emergency or where entry is pursuant to a court order.
- 5.4 Upon request, Videotron's representative must show a valid Videotron identification prior to entering the Premises

Tarif Général / General Tariff

Partie A Modalités et conditions générales

Article 101 Modalités de service - suite

Section 6 Dépôts et solutions de rechange

- 6.1 Vidéotron peut exiger des dépôts d'un demandeur ou d'un client qui :
- a) n'a pas d'antécédents en matière de crédit auprès de Vidéotron et ne fournit pas les renseignements voulus sur sa solvabilité ;
 - b) a une solvabilité insuffisante auprès de Vidéotron en raison de ses habitudes de paiement antérieures ;
 - c) présente clairement un risque de perte anormalement élevé.
- 6.2 Vidéotron informera le demandeur ou le client de la raison précise pour laquelle il exige un dépôt ainsi que de la possibilité d'offrir une solution de rechange au dépôt, comme le paiement par un tiers, la remise d'une lettre de crédit bancaire ou l'obtention d'un cautionnement écrit d'un tiers dont la solvabilité a été établie à la satisfaction de Vidéotron.
- 6.3 Le demandeur ou le client peut offrir une solution de rechange au dépôt, pourvu qu'elle soit raisonnable dans les circonstances.

Part A General Terms and Conditions

Item 101 Terms of Service - continued

Section 6 Deposits and Alternatives

- 6.1 Videotron may require deposits from an applicant or Customer who :
- a) has no credit history with Videotron and will not provide satisfactory credit information;
 - b) has an unsatisfactory credit rating with Videotron due to previous payment practices with Videotron; or
 - c) clearly presents an abnormal risk of loss.
- 6.2 Videotron will inform the applicant or Customer of the specific reason for requiring a deposit, and of the possibility of providing an alternative to a deposit, such as arranging for third party payment, a bank letter of credit or a written guarantee from a third person whose credit is established to the satisfaction of Videotron.
- 6.3 An applicant or Customer may provide an alternative to a deposit, provided it is reasonable in the circumstances.

Tarif Général / General Tariff

Partie A Modalités et conditions générales

Article 101 Modalités de service - suite

**Section 6 Dépôts et solutions de rechange-
suite**

- 6.4 Les dépôts portent intérêt au taux préférentiel de la Banque Toronto Dominion, calculé en fonction du solde du dépôt et de l'intérêt gagné avant la période de facturation mensuelle. L'intérêt sera crédité au compte tous les ans au moment de la facturation de décembre ou du remboursement du dépôt.
- 6.5 Vidéotron révisera le caractère approprié des dépôts et des autres arrangements pris tous les 6 mois. Lorsque le service prend fin ou lorsque les conditions qui le justifiaient à l'origine ne sont plus présentes, Vidéotron doit rembourser sans délai le montant du dépôt ou le créditer, avec intérêts, ou retourner la garantie ou autre document écrit attestant un engagement, ne conservant que le montant que le client lui doit à ce moment.

Part A General Terms and Conditions

Item 101 Terms of Service - continued

Section 6 Deposits and Alternatives - continued

- 6.4 Deposits earn interest at the prime rate of the Toronto Dominion Bank, calculated on the balance of the deposit, and the interest earned before the monthly billing period. The interest will be credited to the account annually on the December billing, or upon refund of the deposit.
- 6.5 Videotron will review the continued appropriateness of deposits and alternative arrangements at six-month intervals. When service is terminated or the conditions which originally justified them are no longer present, Videotron will promptly refund or credit the deposit, with interest, or return the guarantee or other written undertaking, retaining only any amount then owed to it by the Customer.

Tarif Général / General Tariff

Partie A Modalités et conditions générales

Article 101 Modalités de service - suite

Section 7 Restrictions relatives à l'utilisation du service

- 7.1 Le client ne peut utiliser les services fournis par Vidéotron ou permettre qu'ils soient utilisés d'une manière ou dans un but contraire à la loi ou à la réglementation en vigueur.
- 7.2 Il n'est pas permis de déplacer, de débrancher, d'enlever, de réparer ou de déranger autrement les installations de Vidéotron, sauf dans les cas d'urgence ou lorsque cela est précisé dans les tarifs de Vidéotron ou par convention spéciale. Vidéotron doit alors en être informée dès que possible.
- 7.3 L'équipement fourni par le client peut être raccordé aux installations de Vidéotron aux termes des dispositions des tarifs de Vidéotron, des présentes modalités ou d'une convention spéciale.
- 7.4 Aucune personne sauf Vidéotron ne peut requérir le paiement, directement ou indirectement, pour l'utilisation des services de Vidéotron, à moins d'indication contraire prévue dans les tarifs de Vidéotron, les présentes modalités ou une convention spéciale.
- 7.5 Le client ne peut utiliser les services de Vidéotron ou permettre qu'ils soient utilisés de manière à ce que d'autres ne puissent les utiliser de manière juste et proportionnelle ou à nuire indûment à l'utilisation des autres. À cet égard, Vidéotron peut limiter l'utilisation de ses services s'il y a lieu.

Part A General Terms and Conditions

Item 101 Terms of Service - continued

Section 7 Restrictions on Use of Service

- 7.1 Customers may not use the Services provided by Videotron or allow that the said Services be used for purpose or in a manner contrary to any applicable law or regulation.
- 7.2 Videotron's facilities may not be re-arranged, disconnected, removed, repaired or otherwise interfered with, except in cases of emergency, where specified in Videotron's Tariffs or by special agreement. Videotron must then be informed as soon as possible.
- 7.3 Equipment provided by the Customer may be connected with Videotron's facilities, pursuant to the provisions of Videotron's Tariffs, these Terms, or by special agreement.
- 7.4 No payment may be exacted, directly or indirectly from any person by any party other than Videotron for use of any of Videotron's services, except where otherwise stipulated in Videotron's Tariffs, these Terms, or by special agreement.
- 7.5 Customers are prohibited from using Videotron's Services or permitting them to be used so as to prevent a fair and proportionate use by others or so as to unduly interfere with their use by others. For this purpose, Videotron may limit use of its Services as necessary.

Tarif Général / General Tariff

Partie A Modalités et conditions générales
Article 101 Modalités de service - suite
Section 8 Confidentialité des dossiers des clients

8.1 Le client peut exiger que Vidéotron fournisse tout renseignement en sa possession relatif au service qui lui est fourni, et Vidéotron doit donner les renseignements exigés aux conditions suivantes :

- a) le client a donné un préavis suffisant à Vidéotron et des précisions sur les renseignements recherchés afin de permettre à Vidéotron de répondre à la demande ;
- b) le client convient de rembourser Vidéotron des frais inhabituels qu'elle pourrait engager afin de fournir les renseignements.

8.2 Réserve pour un usage ultérieur.

8.3 Le client ne peut céder ses droits ou obligations découlant d'une convention de service sans avoir obtenu le consentement écrit préalable de Vidéotron, lequel consentement ne sera pas refusé sans motif valable.

8.4 Les engagements convenus aux termes d'une convention de service lient les parties ainsi que leurs successeurs et ayant droit et engagent la responsabilité de toutes ces personnes.

Part A General Terms and Conditions
Item 101 Terms of Service - continued
Section 8 Confidentiality of Customer Records

8.1 Customers may request that Videotron provide any information in its possession regarding that Customer's service, and Videotron shall provide the information requested if :

- a) the Customer has given Videotron sufficient advance notice and details of the information sought to allow Videotron to comply with the request, and
- b) the Customer agrees to reimburse Videotron for costs if Videotron would incur unusual expense to provide the information.

8.2 Reserved for future use.

8.3 The Customer cannot assign its rights or obligations pursuant to a service agreement without having obtained the prior written consent of Videotron, which consent shall not unreasonably be withheld.

8.4 The undertakings agreed to pursuant to any service agreement bind the parties as well as their successors and assigns and bind all these persons.

Tarif Général / General Tariff

Partie A Modalités et conditions générales

Article 101 Modalités de service - suite

Section 9 Remboursements en cas de problèmes de service et limitation de la responsabilité de Vidéotron

9.1 Vidéotron exécutera ses obligations en vertu du présent tarif avec diligence ou au meilleur de son savoir-faire, mais elle ne sera pas responsable du dommage causé autrement que par une faute intentionnelle ou lourde de sa part ou de la part de ses employés, à moins d'indications contraires dans le présent tarif.

9.2 Dans les cas de défauts de ses installations de transmission, la responsabilité de Vidéotron est limitée au remboursement, sur demande, des frais, proportionnellement à la durée du problème. Dans de tel cas, le client a droit à un crédit pourvu :

- a) qu'il en ait avisé Vidéotron ;
- b) qu'il ait transmis une demande écrite de crédit à Vidéotron dans les quinze (15) jours suivant cet avis.

Toutefois, lorsque le problème résulte de la négligence de Vidéotron, celle-ci est aussi responsable du montant calculé conformément au paragraphe 9.3.

Part A General Terms and Conditions

Item 101 Terms of Service – continued

Section 9 Refunds in Cases of Service Problem and Limitation of Videotron's Liability

9.1 Videotron shall fulfil its obligations under this Tariff with diligence and to the best of its ability, but it will not be liable for damages caused by any circumstances other than its own or its employees intentional or gross fault unless otherwise specified in this tariff.

9.2 Where there are defects in Videotron's transmission facilities, Videotron's liability is limited to a refund of charges, on request, proportionate to the length of time that the problem existed. In such cases, the Customer shall be entitled to a credit, provided that :

- a) Videotron is notified by the customer;
- b) a written request for credit is filed by the customer with Videotron within fifteen (15) days of such notification.

However, where the problem is occasioned by Videotron's negligence, Videotron is also liable for the amount calculated in accordance with Paragraph 9.3.

Tarif Général / General Tariff

Partie A	Modalités et conditions générales	Part A	General Terms and Conditions
Article 101	Modalités de service - suite	Item 101	Terms of Service – continued
Section 9	Remboursements en cas de problèmes de service et limitation de la responsabilité de Vidéotron	Section 9	Refunds in Cases of Service Problem and Limitation of Videotron's Liability
9.3	Sauf en ce qui concerne les blessures physiques, le décès ou les dommages aux locaux ou autres biens de l'abonné ou occasionnés par sa négligence, la responsabilité de Vidéotron pour sa négligence et pour la violation de contrat lorsqu'elle résulte de la négligence de Vidéotron, est limitée à trois fois la valeur mensuelle des services souscrits par le client en vertu du présent tarif.	9.3	Except with regard to physical injuries, death or damage to customer premises or other property occasioned by its negligence, Videotron's liability for negligence and for breach of the contract which results from the negligence of Videotron, is limited to three times the monthly charges related to services subscribed by the Customer pursuant to the present Tariff.
9.4	Vidéotron n'est pas responsable de : a) tout acte ou de toute omission d'une entreprise de télécommunication dont les installations sont utilisées aux fins de raccordement avec des points de terminaison que Vidéotron ne dessert pas directement ; b) toute déclaration diffamatoire ou violation de droits d'auteur découlant d'informations transmises ou reçues par l'intermédiaire des installations de Vidéotron ; c) toute violation de brevets résultant de la combinaison ou de l'utilisation d'installations fournies par le client avec celles de Vidéotron.	9.4	Videotron is not liable for : a) any act or omission of a telecommunication carrier whose facilities are used in establishing connections to points which Videotron does not directly serve; b) defamation or copyright infringement arising from material transmitted or received over Videotron's facilities; c) infringement of patents arising from combining or using Customer provided facilities with Videotron's facilities.
9.5	Vidéotron ne peut être tenue responsable de toute circonstance découlant de force majeure ou, toute circonstance ou événement indépendant de la volonté de Vidéotron incluant sans limitation les feux, accidents, guerres, émeutes, grèves, lock-out, troubles de relation de travail, faits de l'autorité civile ou militaire, ou incapacité d'obtenir, le cas échéant, des fournisseurs habituels les matériaux ou la main-d'œuvre nécessaire à l'exécution des obligations de Vidéotron.	9.5	Videotron will not be responsible for any circumstances caused by force majeure or any circumstance or event beyond Videotron's control, including without limitation, fires, accidents, war, riots, strikes, lockouts, labour relation difficulties, acts of civil or military authorities, or the inability to obtain, as the case may be, the materials or the manpower necessary to execute Videotron's obligations.

Tarif Général / General Tariff

Partie A Modalités et conditions générales

Article 101 Modalités de service - suite

Section 10 Paiements

- 10.1 Vidéotron facture le client tous les mois pour les services qu'elle lui fournit.
- 10.2 Des frais fixes initiaux sont exigibles du client dès la première facturation par Vidéotron relativement au service en cause.
- 10.3 Le tarif mensuel découlant de la fourniture d'un service par Vidéotron est exigible d'avance du client et est payable le premier jour de chaque mois pour lequel le service est fourni. Le seul écoulement du temps pour exécuter ses obligations de paiement en vertu du présent tarif constituera le client en demeure. Dès lors, sans limiter la portée de cette stipulation, toute somme impayée par ce client entraînera des frais de supplément de retard. Les frais de supplément de retard sont soustraits à la réglementation, conformément à la Politique réglementaire de télécom CRTC 2009-424, section III. Les frais de supplément de retard seront calculés conformément aux dispositions figurant sur l'état de compte du client. Le client peut également demander une copie écrite de cette politique en écrivant au gadmin@videotron.com. Tout paiement partiel s'impute d'abord sur l'intérêt puis sur le capital, en commençant par les montants en souffrance les plus éloignés de la date du paiement quels que soient les frais portés à la facture du client.
- 10.4 Sous réserve des paragraphes 10.5 et 10.6, les frais ne peuvent être considérés en souffrance avant que la prochaine facture ait été générée.

Part A General Terms and Conditions

Item 101 Terms of Service - continued

Section 10 Payments

- 10.1 The Customer is billed on a monthly basis by Videotron for the Services it provides.
- 10.2 The Initial Fixed Charges shall appear on Videotron's first bill for the said Service.
- 10.3 The monthly rate of Videotron's Service is payable in advance from the Customer and is payable the first day of the month for which preceding the Service is provided. The mere lapse of time in performing the obligations to pay under this tariff will put the Customer in default. Without limiting the scope of this provision, any unpaid amount by the client will incur late payment charges. Late payment charges are forborne from regulation pursuant to Telecom Regulatory Policy CRTC 2009-424, Section III. Late payment charges will be calculated as set on the customer statement of account. The customer can also obtain a written copy of this policy by writing to gadmin@videotron.com. Any partial payment shall be applied first to the interest, then to the principal, beginning with the earliest outstanding amount from the due date, irrespective of charges added to the Customer's invoice.
- 10.4 Subject to Paragraphs 10.5 and 10.6, charges cannot be considered past due until the next bill has been generated.

Tarif Général / General Tariff

Partie A Modalités et conditions générales

Article 101 Modalités de service - suite

Section 10 Paiements - suite

- 10.5 Dans des circonstances exceptionnelles, Vidéotron peut, avant la date normale de facturation, demander le paiement au client, de façon provisoire, des frais non périodiques courus, en fournissant au client des précisions relatives aux services et aux frais en question. Dans de tels cas, et sous réserve du paragraphe 10.6, les frais peuvent être considérés en souffrance trois jours après qu'ils aient été engagés ou trois jours après que Vidéotron en ait demandé le paiement, selon la dernière de ces éventualités à survenir.
- 10.6 Aucun frais contestés par un client ne peuvent être considérés en souffrance à moins que Vidéotron n'ait des motifs raisonnables de croire que le but de la contestation est d'éviter le paiement ou de le retarder.
- 10.7 Vidéotron peut demander le paiement immédiat dans des situations hors de l'ordinaire, à la condition qu'un avis ait été envoyé conformément aux dispositions du paragraphe 10.5 et que le risque de perte anormal ait augmenté de façon considérable depuis que l'avis ait été envoyé, ou que Vidéotron ait des motifs raisonnables de croire que le client a l'intention de frauder la Compagnie.

Part A General Terms and Conditions

Item 101 Terms of Service - continued

Section 10 Payments - continued

- 10.5 In exceptional circumstances, prior to the normal billing date, Videotron may request payment from the Customer on an interim basis for the non-recurring charges that have accrued, providing the Customer with details regarding the services and charges in question. In such cases, subject to Paragraph 10.6, the charges can be considered past due three days after they are incurred or three days after Videotron demands payment, whichever occurs later.
- 10.6 No charge disputed by a Customer can be considered past due unless Videotron has reasonable grounds for believing that the purpose of the dispute is to evade or delay payment.
- 10.7 Videotron may request immediate payment in extreme situations, provided that a notice has been issued pursuant to Paragraph 10.5, and the abnormal risk of loss has substantially increased since that notice was given, or Videotron has reasonable grounds for believing that the Customer intends to defraud the Company.

Tarif Général / General Tariff

Partie A Modalités et conditions générales

Article 101 Modalités de service - suite

Section 11 Durée minimale du contrat et annulation avant le début du service

- 11.1 La durée minimale d'un contrat visant des services fournis par Vidéotron est de un mois à compter de la date où le service est fourni, à moins d'indication contraire dans le présent tarif ou dans les conventions spécifiques ou à moins que Vidéotron n'ait prévu une plus longue période dans les cas où une construction spéciale est nécessaire ou lorsque des assemblages spéciaux sont installés.
- 11.2 Vidéotron ne peut facturer le client qui annule ou reporte une demande de service avant que les travaux d'installation n'aient commencé. Les travaux d'installation sont considérés comme commencés lorsque le client a avisé Vidéotron de procéder à ces travaux et que cette dernière a engagé des dépenses liées à ceux-ci. Le client qui annule ou reporte une demande de service après que les travaux d'installation soient commencés, mais avant que le service ne commence, se fera facturer soit les frais totaux pour l'ensemble de la durée minimale du contrat plus les frais d'installation, soit les frais prévus engagés au moment de l'installation moins la valeur de récupération nette prévue, selon le moindre de ces montants. Les frais d'installation prévus comprennent le coût de l'équipement et du matériel fournis ou utilisés de façon spécifique plus le coût de l'installation, y compris les coûts liés aux travaux d'ingénierie, à l'approvisionnement, à la main-d'œuvre et à la supervision et tout autre décaissement découlant des travaux d'installation et d'enlèvement.

Part A General Terms and Conditions

Item 101 Terms of Service - continued

Section 11 Minimum Contract Period and Cancellation Before Service Commencement

- 11.1 The minimum contract period for Videotron Services is one month commencing from the date the Service is provided, except where otherwise stipulated in this Tariff or specific agreements, or where Videotron has stipulated a longer period in instances in which special construction is necessary or special assemblies are installed.
- 11.2 A Customer who cancels or delays a request for service before installation work has started cannot be charged by Videotron. Installation work is considered to have started when the Customer has advised Vidéotron to proceed, and Videotron has incurred any related expense. A Customer who cancels or delays a request for service after installation work has started, but before service has started, will be charged the lesser of the full charge for the entire minimum contract period plus the installation charge or the estimated costs incurred in installation less estimated net salvage. The estimated installation costs include the cost of equipment and materials specifically provided or used plus the cost of installing, including engineering, supply expense, labour and supervision, and any other disbursements resulting from the installation and removal work.

Tarif Général / General Tariff

Partie A Modalités et conditions générales

Article 101 Modalités de service - suite

Section 12 Suspension ou résiliation du service par Vidéotron

12.1 Vidéotron ne peut suspendre ou résilier le service fourni à un client que dans les cas suivants :

- a) si le client ne paie pas un compte en souffrance, pourvu que ce compte soit de plus de cinquante dollars ou qu'il soit demeuré impayé depuis plus de deux mois ;
- b) si le client n'effectue pas ou ne maintient pas un dépôt raisonnable ou une solution de rechange à ce dépôt lorsqu'il est requis de le faire aux termes des présentes modalités ;
- c) si le client ne respecte pas les modalités d'une entente de paiement différé ;
- d) si le client omet, de façon répétée, de permettre à Vidéotron un accès raisonnable aux locaux conformément à la section 5 des présentes ;
- e) si le client ou l'abonné utilise ou permet à d'autres personnes d'utiliser les services de Vidéotron de manière abusive, ou de manière à empêcher d'autres personnes de les utiliser de manière juste et proportionnelle ou si le client ou l'abonné l'utilise de manière à nuire indûment à l'utilisation des autres ;
- f) si le client contrevient aux paragraphes 7.1, 7.2, 7.4 ou 7.5 ;
- g) si le client n'effectue pas de paiement lorsque Vidéotron le lui demande aux termes du paragraphe 10.7.

Part A General Terms and Conditions

Item 101 Terms of Service - continued

Section 12 Videotron - Initiated Suspension or Termination of Service

12.1 Videotron may suspend or terminate a Customer's service only where the Customer:

- a) fails to pay an account of the Customer that is past due, provided it exceeds fifty dollars or has been past due for more than two months;
- b) fails to provide or maintain a reasonable deposit or alternative when required to do so pursuant to these Terms;
- c) fails to comply with the terms of a deferred payment agreement;
- d) repeatedly fails to provide Videotron with reasonable entry and access in conformity with Section 5;
- e) or its End-User uses or permits others to use any of Videotron's services in an excessive manner or so as to prevent fair and proportionate use by others or so as to interfere unduly with their use by others;
- f) contravenes Paragraphs 7.1, 7.2, 7.4 or 7.5;
- g) fails to provide payment when requested by Videotron pursuant to Paragraph 10.7.

Tarif Général / General Tariff

Partie A	Modalités et conditions générales	Part A	General Terms and Conditions
Article 101	Modalités de service - suite	Item 101	Terms of Service - continued
Section 12	Suspension ou résiliation du service par Vidéotron - suite	Section 12	Videotron - Initiated Suspension or Termination of Service - continued
12.2	Vidéotron ne peut suspendre ou résilier un service dans les cas suivants :	12.2	Videotron may not suspend or terminate service in the following circumstances:
	a) le client est prêt à conclure une entente de paiement différé raisonnable et à la respecter ;		a) where the Customer is prepared to enter into and honour a reasonable deferred payment agreement; or
	b) lorsqu'il y a une contestation concernant le fondement d'une suspension ou d'une résiliation proposée, pourvu que le paiement des montants en souffrance non contestés soit effectué et que Vidéotron n'ait pas de motifs raisonnables de croire que le but de la contestation est d'éviter le paiement ou de le retarder.		b) where there is a dispute regarding the basis of the proposed suspension or termination, provided payment is being made for undisputed outstanding amounts and Videotron does not have reasonable grounds for believing that the purpose of that dispute is to evade or delay payment.
12.3	Avant de procéder à la suspension ou à la résiliation, Vidéotron doit donner au client un préavis raisonnable énonçant :	12.3	Prior to suspension or termination, Videotron must provide the Customer with reasonable advance notice, stating:
	a) la raison de la suspension ou de la résiliation proposée et le montant dû (s'il y a lieu) ;		a) the reason for the proposed suspension or termination and the amount owing (if any);
	b) la date prévue de la suspension ou de la résiliation ;		b) the scheduled suspension or termination date;
	c) qu'une entente de paiement différé raisonnable peut être conclue (lorsque la raison de la suspension ou de la résiliation est l'omission de payer) ;		c) that a reasonable deferred payment agreement can be entered into (where the reason for suspension or termination is failure to pay);
	d) les frais de rétablissement du service ;		d) the reconnection charge;
	e) le numéro de téléphone d'un représentant de Vidéotron avec lequel toute contestation peut être discutée ;		e) the telephone number of a Videotron representative with whom any dispute may be discussed; and
	f) les contestations qui ne sont pas réglées avec un tel représentant peuvent être renvoyées à un cadre de niveau supérieur de Vidéotron.		f) that disputes unresolved with this representative may referred to a senior Videotron manager.
	Lorsque Vidéotron ne réussit pas, après maintes tentatives, à communiquer avec le client, elle doit signifier le préavis à l'adresse de facturation.		Where repeated efforts to contact the Customer have failed, Videotron must deliver such advance notice to the billing address.

Tarif Général / General Tariff

Partie A Modalités et conditions générales

Article 101 Modalités de service – suite

Section 12 Suspension ou résiliation du service par Vidéotron - suite

12.4 En outre de l'avis requis par le paragraphe 12.3, Vidéotron doit, dans un délai raisonnable avant la suspension ou la résiliation du service, aviser le client ou une autre personne responsable de la suspension ou de la résiliation imminente, sauf lorsque :

- a) des tentatives répétées d'aviser le client ont échoué ;
- b) une mesure immédiate doit être prise afin d'éviter qu'un préjudice ne soit causé au réseau de Vidéotron en raison de l'équipement ou de l'utilisation du service faite par un client ou un abonné ;
- c) la suspension ou la résiliation a lieu en raison du défaut de fournir le paiement lorsqu'il a été demandé par Vidéotron aux termes du paragraphe 10.7.

12.5 Sauf dans le cas de l'obtention de l'approbation du client ou de circonstances exceptionnelles, la suspension ou la résiliation ne peut avoir lieu que les jours ouvrables entre 8 h et 16 h, à moins que le jour ouvrable ne précède un jour non ouvrable, auquel cas, le débranchement ne peut avoir lieu après midi (12 h).

12.6 La suspension ou la résiliation ne change pas l'obligation du client de payer toute somme due à Vidéotron.

Part A General Terms and Conditions

Item 101 Terms of Service - continued

Section 12 Videotron - Initiated Suspension or Termination of Service - continued

12.4 In addition to the notice required by Paragraph 12.3, Videotron must, with reasonable advance notice prior to suspension or termination, advise the Customer or another responsible person that suspension or termination is imminent, except where:

- a) repeated efforts to so advise have failed;
- b) immediate action must be taken to protect Videotron from network harm resulting from equipment provided by the Customer or its End-User or the use of the Service by the Customer or the End-User;
- c) the suspension or termination occurs by virtue of a failure to provide payment when requested by Videotron pursuant to Paragraph 10.7.

12.5 Except with Customer consent or in exceptional circumstances, suspension or termination may occur only on business days between 8 a.m. and 4 p.m., unless the business day precedes a non-business day, in which case disconnection may not occur after 12 noon.

12.6 Suspension or termination does not affect the Customer's obligation to pay any amount owed to Videotron.

Tarif Général / General Tariff

Partie A Modalités et conditions générales

Article 101 Modalités de service - suite

Section 12 Suspension ou résiliation du service par Vidéotron - suite

12.7 Dans les cas de services qui ont été suspendus, à moins que la suspension n'ait lieu pendant la durée minimale de contrat ou à moins de dispositions particulières prévues au tarif du service en cause, Vidéotron doit effectuer une déduction proportionnelle quotidienne en fonction du tarif mensuel s'appliquant à de tels services.

12.8 Vidéotron doit rétablir le service, sans retard injustifié, lorsque les motifs de la suspension ou de la résiliation ne sont plus présents ou lorsqu'un paiement ou une entente de paiement a été négocié. Des frais de rebranchement peuvent toutefois s'appliquer.

12.9 Lorsque l'on constate que la suspension ou la résiliation a lieu en raison d'une erreur ou qu'elle était autrement irrégulière, Vidéotron doit rétablir le service au plus tard le prochain jour ouvrable pendant les heures normales de bureau de Vidéotron, à moins que des circonstances exceptionnelles ne l'empêchent, et aucun frais de rebranchement ne seront facturés.

12.10 Aux fins du paragraphe 12.3, un préavis raisonnable pour la résiliation ou la suspension du service d'un client concurrent sera généralement d'au moins 30 jours.

Part A General Terms and Conditions

Item 101 Terms of Service - continued

Section 12 Videotron - Initiated Suspension or Termination of Service - continued

12.7 In the case of Services that have been suspended, unless suspension occurs during the minimum contract period or unless particular clauses provide otherwise in this Tariff for the relevant Service, Videotron must make a daily pro rata allowance based on the monthly charge for such services.

12.8 Videotron must restore service, without undue delay, where the grounds for suspension or termination no longer exist, or a payment or deferred payment agreement has been negotiated. Reconnection charges may apply.

12.9 Where it becomes apparent that suspension or termination occurred in error or was otherwise improper, Videotron must restore service during business hours on the next working day, at the latest, unless exceptional circumstances do not permit this, and no reconnection charges shall be levied.

12.10 For the purposes of Paragraph 12.3, reasonable advance notice for the termination or suspension of the Service of a Customer that is a competitor will generally be at least 30 days.