

## CONTRAT POUR LES CLIENTS RÉSIDENTIELS

Cher client, bienvenue au service de télévision numérique par câble de Câblodistribution de la coopérative « *Co-op Cable TV* ». Ce contrat définit les modalités et les conditions en vertu desquelles la Câblodistribution vous accorde le droit de recevoir et de visionner la programmation télévisuelle et audio de son service de câble digital. Cette version du contrat est en vigueur pour tous les abonnés résidentiels ayant conclu un contrat avec *Co-op Cable TV*.

### 1. Modalités et conditions – Renseignements généraux

Les politiques et les pratiques stipulées dans ce contrat régissent la prestation de la programmation à votre endroit. Sous réserve des lois applicables, *Co-op Cable TV* se réserve le droit de modifier en tout temps les modalités et les conditions décrites dans ce contrat, incluant les tarifs, les frais et la programmation. *Co-op Cable TV* vous avisera au moins 30 jours à l'avance de toutes modifications aux modalités et conditions ainsi que de leur date d'entrée en vigueur afin de vous permettre d'annuler votre abonnement en cas de désaccord. L'avis pourra vous être transmis en même temps que votre relevé ou en utilisant tout autre mode de transmission d'avis vraisemblablement susceptible de permettre que l'avis en cause soit porté à votre attention, tels qu'à travers la Coopérative, la radio et la télévision.

### 2. Abonnement

Pour s'abonner au service de câblodistribution *Co-op Cable TV*, vous devez compléter deux(2) formulaires, *Digital TV Subscription Form* et *Digital TV Package Purchase Order* ainsi que signer le contrat pour clients résidentiels. Le client doit se rendre au comptoir de services aux membres de la coopérative pour remplir les formulaires et signer le contrat.

### 3. Votre équipement

#### 3.1 Achat de récepteurs

Le client doit faire l'achat de récepteur(s) à partir de la Coopérative. Les récepteurs achetés ailleurs ne seront pas autorisés.

Le prix d'un récepteur est de 175,00\$ (taxes en sus) ce qui inclut : un (1) récepteur, une (1) télécommande, un (1) adaptateur, un (1) câble HDMI. Un récepteur est requis pour chaque téléviseur du domicile.

La coopérative peut effectuer un échange seulement dans un cas de défectuosité, ceci durant les 30 jours suivant l'achat du récepteur. **Aucun remboursement n'est permis.**

#### 3.2 Récepteurs supplémentaires pour le même domicile

Tous récepteurs doivent être situés à l'adresse de service indiquée sur votre compte. Si vous ne vous conformez pas à cette exigence lorsque vous ajoutez des récepteurs supplémentaires, *Co-op Cable TV* peut, à son entière discrétion, révoquer votre droit de recevoir et de visionner la programmation. Tout récepteur supplémentaire est assujéti à des frais supplémentaires mensuels de 3,00\$ pour chaque récepteur.

Vous pouvez, à tout moment, activer jusqu'à 4 récepteurs à votre compte. Si vous souhaitez activer 5 récepteurs et plus, vous devez remplir un formulaire à la coopérative et le signer pour confirmer que vous consentez aux termes et frais associés à la facturation supplémentaire associé avec ces récepteurs additionnels. Des frais équivalent aux forfaits choisis seront facturés pour chaque tranche de quatre (4) récepteurs. Les services reçus par l'entremise des récepteurs associés à cet autre compte vous seront facturés.

Tout récepteur d'un même domicile doit avoir le même forfait numérique à l'exception des chaînes adultes; celles-ci peuvent être autorisées sur des récepteurs individuels spécifiques.

#### 3.3 Transfert d'équipement

Si vous désirez vendre votre équipement *Co-op Cable TV* à une autre personne, vous devez en aviser *Co-op Cable TV* en remplissant le formulaire de transfert d'équipement (disponible à la Coopérative). Le récepteur doit être inscrit sous le nom et compte du client acheteur. Pour effectuer le transfert, les deux comptes client ne doivent pas être en souffrance.

### 4. Tarifs et frais

#### Introduction

Les tarifs et les frais sont facturés conformément au présent contrat et aux choix de programmation que vous avez faits au moment de l'installation. Pour toute question à cet égard, veuillez communiquer avec notre centre de service à la clientèle.

#### 4.1 Niveau minimal de programmation requis

Pour que le droit de recevoir et de visionner la programmation vous soit accordé, vous devez vous abonner à un niveau minimal de programmation et y rester abonné. Le forfait de base « Basic Package » est couramment facturé à 52,95\$ (taxes en sus) par mois.

#### 4.2 Modification de forfait

Si le client désire s'abonner à un autre forfait, il devra remplir un formulaire de changement de forfait. Le nouveau forfait sera immédiatement disponible et sera facturé au prorata du nombre de jours à venir pour le mois. Le client peut porter un changement à son forfait en tout temps. Cependant, une seule requête de modification de forfait, ajout ou retranchement de services, ne pourra être effectuée pour un compte durant la période du cycle de facturation de l'abonné. Cette requête unique pourra comporter plusieurs ajouts et/ou retranchements de forfaits à l'intérieur de la même requête mais devra faire l'objet d'une seule date de mise en vigueur. Voir la liste des forfaits ci-jointe.

#### 4.3 Politique de facturation et paiement

Vous devez payer intégralement tous les montants facturés pour la programmation et, le cas échéant, toutes les taxes, les tarifs et les autres frais imposés. *Co-op Cable TV* vous facturera chaque mois d'avance pour votre Programmation. Les relevés que vous recevrez indiqueront le montant total à payer ainsi que les taxes et toute modification apportée depuis votre dernier relevé, tels les achats et tous les autres frais imputés à votre compte. Les relevés indiqueront

également tous les autres frais imposés. Sauf indication contraire sur le relevé, le montant exigible doit être payé intégralement sur réception. En cas d'erreur de facturation, ou pour toute autre demande de crédit, veuillez communiquer avec notre centre de service à la clientèle dans les plus brefs délais.

Le paiement du solde de votre compte peut être effectué à la Coopérative, à partir de votre compte bancaire Desjardins via le service AccésD en ligne.

#### 4.4 Paiement en retard

Vous devez payer intégralement, au plus tard trente (30) jours après la date de facturation, les frais facturés pour la programmation et tous les autres frais ou sommes qui nous sont dus. Si le solde de votre compte est en souffrance de plus de 50,00\$ après les 30 jours suivant la facturation ou si vous ne respectez pas quelque obligation du présent contrat, *Co-op Cable TV* désactivera votre programmation. Des frais de 10,00\$ sont exigés pour la réactivation de votre programmation.

#### 4.5 Désactivation de la programmation par *Co-op Cable TV*

En cas de désactivation de la programmation et dans la mesure permise par les lois applicables, *Co-op Cable TV* pourra vous facturer des frais de réactivation (actuellement établis à 10,00 \$). Avant que *Co-op Cable TV* réactive votre Programmation, vous devrez payer les sommes en souffrance dues, à *Co-op Cable TV*, tel qu'il est indiqué sur votre relevé ou compte(s), qu'ils soient expirés, annulés, terminés ou encore en vigueur, les frais liés à la désactivation et tous les frais raisonnables que *Co-op Cable TV* aura engagés pour le recouvrement des sommes qui nous sont dues, le tout dans la mesure permise par la loi.

### 5. Votre compte

#### 5.1 Désactivation ou annulation de votre programmation

Vous pouvez mettre fin à la réception de toute votre Programmation en avisant notre centre de service à la clientèle. Si vous mettez fin à votre droit de recevoir et de visionner la Programmation, en tout ou en partie, vous devez quand même payer tout montant exigible jusqu'à la date de désactivation.

#### 5.2 Suspension temporaire

Vous pouvez, à tout moment, suspendre temporairement votre droit de recevoir et de visionner la Programmation en communiquant directement avec le service à la clientèle, à condition que votre programmation soit désactivée pendant une période d'au moins 7 jours consécutifs. Des frais de 10,00\$ seront facturés pour le rebranchement.

#### 5.3 Changement de nom, d'adresse ou de numéro de téléphone

Vous devez immédiatement aviser *Co-op Cable TV* de tout changement de nom, d'adresse, de résidence, de numéro de téléphone et d'autres informations pertinentes le plus tôt possible. Vous pouvez le faire en communiquant avec notre centre de service à la clientèle. *Co-op Cable TV* considère que les avis ont été reçus lorsqu'ils parviennent à notre service à la clientèle.

**Pour assistance technique ou pour toutes questions, veuillez communiquer avec le technicien de câblodistribution local, le directeur général de la coopérative ou le service à la clientèle.**

**1-866-Nunavik (1-866-686-2845)**

Signature du client : \_\_\_\_\_

Date (jj/mm/aaaa) : \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Nom du client : \_\_\_\_\_

Numéro de compte : \_\_\_\_\_

Nom de l'employé : \_\_\_\_\_

Ce contrat est aussi disponible en anglais et en inuktitut.