

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DE SHAW DIRECT
ENTENTE POUR CLIENTS RÉSIDENTIELS
Mise à jour en date du 24 mars 2025

Vous (ci-après appelé le « **client** ») confirmez et acceptez qu'en demandant, en regardant ou en payant un des services proposés par Shaw Direct, vous vous engagez à respecter les conditions générales d'utilisation suivantes (ci-après appelées les « **conditions générales d'utilisation** ») s'appliquant à la prestation des services. Si vous ne comprenez pas une partie des conditions générales d'utilisation ou si vous avez besoin d'éclaircissements, veuillez communiquer avec notre centre d'assistance à la clientèle.

1. **Définitions.** Dans le présent document, les termes suivants ont la signification qui leur est donnée ci-après :
 - « **Équipement** » désigne une partie ou l'ensemble des récepteurs, de l'antenne parabolique ou de tout matériel auxiliaire nécessaire pour recevoir les services;
 - « **Récepteur** » désigne le récepteur avec décodeur intégré ou boîtier décodeur qui est relié à votre téléviseur et qui sert au décodage de la programmation et est associé au compte de Shaw Direct du client;
 - « **Antenne parabolique** » désigne l'antenne parabolique et les composantes installées à l'extérieur de la maison;
 - « **Services** » désignent, selon le contexte, une partie ou l'ensemble des services fournis par Shaw Direct, y compris, mais non de façon limitative la location de matériel, la programmation acheminée à un ou plusieurs récepteurs, les services de la TALC (*PPV*), les services de vidéo sur demande (« **VSD** ») et les applications mobiles permettant de fournir les services autorisés par Shaw Direct; et
 - « **Shaw Direct** », « **nous** », « **notre** », désignent *Shaw Satellite Services Inc.* et toute société qu'elle contrôle, qui contrôle l'une ou l'autre ou qui fait l'objet d'un contrôle commun avec l'une ou l'autre ainsi que leurs dirigeants, administrateurs, employés et représentants agréés.
2. **Généralités.** Les conditions générales d'utilisation énoncées ci-dessous reflètent la façon dont Shaw Direct fournit ses services au client. Nous pourrions juger nécessaire de modifier les présentes conditions générales d'utilisation, les services ou le montant de tous les frais ou droits associés aux services, de temps à autre, et nous vous informerons de tout changement important lié aux présentes conditions générales d'utilisation et à vos services. Un avis à cet égard pourra figurer sur votre relevé mensuel ou l'accompagner, ou encore être envoyé sous pli séparé. Les changements peu importants seront signalés dans le site Web de Shaw Direct à l'adresse www.shawdirect.ca/fr sous la forme de mises à jour des conditions générales d'utilisation. LE FAIT DE NE PAS METTRE FIN À VOS SERVICES OU DE CONTINUER DE LES UTILISER APRÈS AVOIR ÉTÉ INFORMÉ DES CHANGEMENTS CONSTITUE VOTRE ACCEPTATION DE LA PRÉSENTE CONVENTION, TELLE QU'ELLE EST MODIFIÉE PAR CES CHANGEMENTS OU AJOUTS. Si vous êtes en désaccord avec les changements apportés aux conditions générales d'utilisation, vous pouvez annuler votre abonnement en appelant notre centre d'assistance à la clientèle. Si nous modifions le contenu d'un forfait de programmation, vous convenez que nous n'avons aucune obligation de remplacer ou de compléter la programmation offerte auparavant qui a été modifiée ou de vous accorder un remboursement ou un crédit.
3. **Restrictions.** Vous confirmez et acceptez que :
 - a) les services vous seront fournis au Canada seulement;
 - b) l'adresse de service associée à votre compte sera située au Canada;
 - c) vous n'utiliserez pas, directement ou indirectement, un seul compte pour plus d'une adresse de service;

- d) vous tiendrez Shaw Direct informée en tout temps de l'adresse de service, de l'adresse de courriel et du numéro de téléphone associés à votre compte;
- e) aucun équipement appartenant à Shaw Direct ne sera retiré de votre adresse de service actuelle sans le consentement de Shaw Direct;
- f) si vous mettez fin aux services à l'intérieur d'un (1) an d'abonnement aux services, tout récepteur qui vous a été fourni au prix net de 0 \$ dans le cadre d'une offre spéciale sera renvoyé à Shaw Direct à l'intérieur de trente (30) jours du débranchement des services;
- g) un maximum de six (6) récepteurs sera autorisé à recevoir des services dans un (1) compte; et
- h) tous les récepteurs devront se trouver à l'adresse de service figurant à votre compte.

Si les récepteurs ne se trouvent pas à l'adresse de service figurant à votre compte, nous pouvons débrancher une partie ou la totalité des services immédiatement ou vous facturer des frais pour des services fournis à un endroit autre que l'adresse de service.

4. **Frais et droits de prestation des services.** Vous vous engagez à régler intégralement les factures relatives aux services, taxes applicables comprises, au plus tard à la date inscrite sur la facture mensuelle. Sauf indication contraire sur la facture, les frais pour les services seront facturés à l'avance tous les mois, et vous pourrez visualiser votre facture électronique en ouvrant une session dans votre compte sur notre site Web. Pour les commandes d'auto- installation, la facturation de vos services commencera à la première des deux dates suivantes : l'activation ou trente (30) jours après la date d'expédition de l'équipement. Pour l'activation, installez votre équipement comme indiqué et appelez Shaw Direct pour traiter l'activation de votre compte et de votre équipement. La notification de nouvelles factures peut vous être envoyée à l'adresse de courriel que vous nous avez fournie. Si vous ne recevez pas de notifications de nouvelles factures par courriel, vous demeurez responsable de vous connecter régulièrement à votre compte dans notre site Web pour vérifier l'existence de nouvelles factures et régler tout montant payable avant la date d'échéance spécifiée. Certaines offres promotionnelles spéciales peuvent exiger un paiement anticipé par carte de crédit d'une valeur pouvant atteindre cent dollars (100 \$) qui sera appliqué à votre prochaine facture. Tout compte en souffrance à la date d'échéance fera l'objet d'intérêts et autres frais décrits plus en détails ici et à l'article 5. Si votre compte est en souffrance depuis plus de trente (30) jours après la date d'échéance, vous vous exposez à un déclassement de vos services et à des restrictions pour commander à la TALC ou à la VSD ou pour ajouter de nouveaux services. Si votre compte est en souffrance depuis plus de soixante (60) jours après la date d'échéance, Shaw Direct peut confier votre compte à une agence de recouvrement et vous acceptez de payer des frais de vingt dollars (20 \$) pour des coûts liés à l'administration, au traitement ou au service de votre compte (par exemple, les efforts de recouvrement par suite d'un non-paiement ou d'une suspension, d'un débranchement ou de la réactivation de vos services ; non applicable aux résidents du Québec) et serez assujetti à un débranchement des services. Toute remise associée à votre compte sera supprimée lors du débranchement et ne pourra pas être rétablie si vous faites rebrancher vos services. Si votre compte est débranché pour quelque raison que ce soit, des frais de rebranchement d'un montant maximal de 150 \$ (taxes applicables en sus) seront portés à votre compte lors du rebranchement de vos services si de l'équipement doit être déployé à nouveau, ou d'un montant maximal de 50 \$ (taxes applicables en sus) dans le cas contraire (frais non applicables aux résidents du Québec dont le compte a été suspendu pour non-paiement). Si vous avez des questions à propos de la facturation, veuillez communiquer avec notre centre d'assistance à la clientèle. Vous devez porter à l'attention de Shaw Direct les questions et les différends relatifs à la facturation dans les soixante (60) jours suivant la date de la facture. Votre défaut de communiquer avec Shaw Direct à propos d'une facture constituera votre acceptation de ladite facture. Shaw Direct maintient son pouvoir discrétionnaire de débrancher vos

services durant un différend si vous n'avez pas pris de dispositions de paiement satisfaisantes.

5. **Autres frais.** En plus des mensualités exigibles pour les services, vous vous engagez à acquitter les frais suivants, plus les taxes applicables, le cas échéant :

- a) Frais d'installation.
- b) Intérêts : Les montants dus après la date d'échéance seront soumis à des frais de retard de 2 % par mois (26,8 % par année), calculés et composés mensuellement sur le montant en souffrance, à compter de la date de la première facture sur laquelle le montant en souffrance apparaît, jusqu'à ce que le solde soit réglé intégralement.
- c) Dépôt de garantie : Lorsque la programmation a été débranchée, Shaw Direct peut vous demander de verser un dépôt de garantie avant de rebrancher les services. Les dépôts de garantie figureront à titre de crédit dans le compte client, et les frais exigibles seront retranchés du montant donné en garantie à chaque cycle de facturation. Les dépôts de garantie ne portent pas intérêt.
- d) Frais pour paiement retourné : Si une institution financière chargée de retirer l'argent de votre compte refuse de payer Shaw Direct pour quelque raison que ce soit, et que le chèque, le mandat, le paiement par carte de crédit ou par autre instrument est retourné à Shaw Direct sans paiement, vous acceptez de verser à Shaw Direct des frais pour paiement retourné de 25 \$ au moins (non applicable aux résidents du Québec).
- e) TALC : Si vous commandez un film ou un événement de la TALC (PPV), des frais de commande vous seront facturés pour chaque film ou événement commandé. À moins d'avis contraire indiqué au moment de passer votre commande pour un article de la télé à la carte, toutes les ventes liées à la télé à la carte sont finales.
- f) NFL Sunday Ticket^{MC} et NHL^{MD} Centre Ice^{MC} : Lorsque vous commandez NFL Sunday Ticket^{MC} ou NHL^{MD} Centre Ice^{MC} des frais vous seront facturés. À moins d'avis contraire indiqué au moment de passer votre commande pour NFL Sunday Ticket^{MC} ou NHL^{MD} Centre Ice^{MC}, toutes les ventes sont finales et aucuns frais ne seront remboursés si vous annulez vos services.
- g) Frais pour récepteurs multiples (FRM) : Si vous recevez des services pour deux (2) récepteurs ou plus, vous vous ferez imputer des frais mensuels (de 5,99 \$ au moins) pour l'activation et l'utilisation continue de plusieurs récepteurs dans votre compte. Si vous utilisez les services à l'extérieur d'une habitation résidentielle ordinaire, vous devrez payer des frais supplémentaires pour chaque récepteur branché aux services de Shaw Direct.
- h) Frais de non-retour du récepteur : Vous devez retourner votre récepteur à Shaw Direct dans les circonstances suivantes : (i) si vous avez reçu un récepteur au prix net de 0 \$ dans le cadre d'une offre promotionnelle spéciale et que vous avez mis fin aux services à l'intérieur d'un (1) an d'abonnement aux services; (ii) si vous participez à un programme de location de récepteur (décrit au paragraphe 9 plus bas) et que vos services ont expiré ou sont résiliés; ou (iii) si Shaw Direct vous a fourni un récepteur de remplacement. Dans ces circonstances, votre récepteur doit être renvoyé à Shaw Direct, en bon état de fonctionnement, à l'intérieur de trente (30) jours de la date du débranchement de vos services ou de la commande du récepteur de remplacement, selon le cas.

Dans le cas où votre récepteur n'est pas renvoyé à Shaw Direct, tel qu'il est indiqué ci-dessus, vous acceptez de payer à Shaw Direct des « **Frais de non-retour du récepteur** », d'un montant équivalent à la valeur au détail non actualisée de votre récepteur, lequel montant variera en fonction du type et du modèle du récepteur, plus les taxes applicables. Les frais de non-retour du récepteur seront appliqués et apparaîtront comme un montant facturé dans votre

compte de Shaw Direct à la date à laquelle vos services ont expiré ou ont été résiliés ou qu'une commande d'un récepteur de remplacement a été passée, le cas échéant, à la condition, toutefois, que si votre récepteur a été renvoyé à Shaw Direct à l'intérieur de trente (30) jours, tel qu'il est indiqué ci-dessus, le paiement ne sera pas traité et les frais de non-retour du récepteur facturés à votre compte de Shaw Direct seront annulés. Si votre récepteur n'a pas été renvoyé à Shaw Direct, tel qu'il est indiqué ci-dessus, le paiement des frais de non-retour du récepteur sera traité à l'aide de n'importe quel mode de paiement accepté par Shaw Direct pour votre compte (y compris le paiement préautorisé par carte de crédit ou retrait bancaire).

Les récepteurs doivent être renvoyés au Centre de vérification et de réparation de Shaw Direct, à l'adresse c/o CTDI, Attn : Shaw Direct réception, 2480 Meadowvale Blvd, #3, Mississauga (Ontario), L5N 8M6. Shaw Direct ne se tient pas responsable de tout récepteur qui est volé, égaré en cours de transmission par la poste ou qui ne se rend pas à l'adresse de retour de Shaw Direct pour quelque raison que ce soit à l'intérieur de la période de trente (30) jours décrite ci-dessus.

- i) Période d'abonnement minimale : Toutes les chaînes et les forfaits de programmation exigent une période d'abonnement minimale de trente (30) jours. Dans le cas où vous modifiez ou annulez une programmation pendant la période d'abonnement minimale initiale de trente (30) jours, Shaw appliquera cette modification ou cette annulation à l'expiration de la période initiale de trente (30) jours. Aucun crédit ou remboursement ne sera payable à l'égard de ces changements ou annulations de programmation.
 - j) Zones de libre-service : Certains services ou équipements peuvent nécessiter un paiement initial allant jusqu'à cent dollars (100 \$) lors de l'activation des services ou de l'installation d'équipement dans des zones de libre-service. Le montant du paiement initial sera appliqué à votre facture du premier mois.
6. **Autres contrats.** Si vous êtes abonné en vertu d'un contrat distinct avec Shaw Direct (y compris un contrat pour l'équipement), veuillez consulter ce document pour des conditions générales d'utilisation supplémentaires.
7. **Pause saisonnière.** Il est possible que vous soyez admissible à une pause de vos services Shaw Direct pendant une certaine période moyennant des frais mensuels (« **pause saisonnière** »). Les conditions actuelles d'admissibilité à une pause saisonnière et les limites de temps pour celle-ci peuvent être consultées à l'adresse www.shawdirect.ca/fr et modifiées de temps à autre. Si vous souhaitez planifier une pause saisonnière, vous devez fixer une date de rétablissement automatique dans le cadre de la demande. Les promotions ou les rabais associés à votre compte seront retirés et annulés et ne seront pas rajoutés. Les frais mensuels payables au moment du rétablissement de vos services seront ceux qui seront alors en vigueur, taxes en sus. Vous pouvez planifier une pause saisonnière en consultant la section libre-service du site www.shawdirect.ca/fr ou en utilisant le système téléphonique automatisé de Shaw Direct.
8. **Résiliation et inexécution.**
- Par vous :
1.
 - a) Par rapport aux comptes résidentiels, vous pouvez à tout moment résilier les services en avisant Shaw Direct de votre désir d'y mettre fin au 1 866 356-3006.
 - b) Par rapport aux comptes commerciaux, vous pouvez résilier les services comme suit :

- (i) Lorsque la fourniture des services de Shaw Direct est régie par une entente de service distincte signée, les dispositions sur la cessation des services d'une telle entente s'appliquent.
- (ii) Lorsque la fourniture des services de Shaw Direct n'est pas régie par une entente de service distincte signée, les conditions suivantes s'appliquent:
 - (A) Si le montant total des frais d'utilisation des services du mois précédent est de moins de deux mille cinq cents dollars (2500 \$), vous pouvez résilier les services en tout temps en avisant Shaw Direct par écrit de votre désir d'y mettre fin; ou
 - (B) Si le montant total des frais d'utilisation des services du mois précédent est de plus de deux mille cinq cents dollars (2500 \$), vous pouvez résilier les services en tout temps en avisant Shaw Direct par écrit trente (30) jours à l'avance au moins que vous souhaitez mettre fin à vos services, auquel cas les frais de service continueront de s'appliquer jusqu'à ce que la période de préavis se soit écoulée.

2. Vous demeurez responsable d'acquitter les sommes en souffrance cumulées jusqu'au jour de la résiliation, y compris, le cas échéant, tous les frais de résiliation anticipée à payer.

Par Shaw Direct. Shaw Direct peut résilier une partie ou la totalité de vos services ou de vos comptes, ainsi que toute entente qui y est associée, à condition de vous en aviser par écrit au moins **30** jours à l'avance (**60** jours pour les résidents du Québec). Les frais exigibles continuent de s'appliquer jusqu'à la date de résiliation. Applicable aux résidents du Québec qui sont abonnés à un service dans le cadre d'un forfait valeur avec une période d'engagement : nous pouvons résilier ce service seulement dans le cas d'une violation grave ou répétée d'une entente (y compris dans le cas d'un non-paiement) ou pour d'autres raisons sérieuses, par exemple, si nous n'avons plus techniquement la possibilité de vous fournir ce service.

Nous pouvons interrompre ou débrancher tous les services ou une partie de ceux-ci en tout temps, sans préavis, dans l'une ou l'autre des circonstances suivantes : (1) vous omettez d'effectuer un paiement de tous les montants dus à Shaw Direct dans les soixante (60) jours suivant la date d'échéance; (2) vous violez l'une ou l'autre des présentes conditions générales d'utilisation sans avoir pu y remédier dans les dix (10) jours suivant la réception d'un avis écrit relatif à ladite violation; (3) vous transférez ou déplacez une partie ou la totalité des services ou de l'équipement appartenant à Shaw Direct sans son consentement; (4) vous cédez ou tentez de céder l'un ou l'autre de vos droits, devoirs ou obligations relatifs aux présentes conditions générales d'utilisation; (5) vous effectuez un acte de faillite ou des procédures de faillite sont entamées contre vous; (6) nous soupçonnons que des activités ou des transactions frauduleuses sont associées à votre compte; ou (7) vous harcelez, abusez ou menacez l'un de nos employés, agents ou représentants, que ce soit verbalement, par écrit ou autrement.

Remboursement. Au moment de l'expiration ou de la résiliation des services ou après, pour quelque raison que ce soit, si votre compte renferme un solde créditeur de moins de dix dollars (10 \$), il ne vous sera pas remboursé automatiquement à l'expiration ou à la résiliation des Services. Si votre compte renferme un solde créditeur de dix dollars (10 \$) et plus, nous vous rembourserons ce solde dans les trente (30) jours (i) en postant un chèque de remboursement à la dernière adresse connue que nous avons dans nos dossiers ou à toute autre adresse que vous nous indiqueriez ou (ii) en portant le montant du remboursement à la carte de crédit inscrite dans votre compte. Vous avez la responsabilité de nous tenir au courant des changements relatifs à votre adresse postale ou aux détails de votre carte de crédit. Votre défaut de nous informer de tels changements aura pour conséquence, dans le cas où un chèque de remboursement qui

vous a été posté est retourné comme non distribuable ou un remboursement sur votre carte de crédit ne peut être traité, votre abandon du solde créditeur au bénéfice de Shaw.

9. **Programme de location de récepteurs.** Si vous participez à un programme de location de récepteurs, vous reconnaissez et acceptez que la location du récepteur qui vous est fourni par Shaw Direct est comprise dans vos mensualités et demeure la propriété exclusive de Shaw Direct, et que vous ne vendrez, ne transférerez, ne louerez, ne grèverez ni ne céderez l'équipement en tout ou en partie. Vous reconnaissez n'avoir aucun droit en aucun temps d'acheter le récepteur loué.

10. **Garantie du matériel.**

- a) Récepteurs : Si vous êtes propriétaire de votre récepteur ou de vos récepteurs, vous recevez la garantie limitée courante du fabricant applicable pour une durée déterminée après la date de l'achat. De plus, les clients qui ne possèdent qu'un (1) seul récepteur peuvent souscrire, pour une période minimale d'un (1) an, la garantie limitée facultative de Shaw Direct pour leur récepteur. Si le client possède deux (2) récepteurs ou plus, il recevra automatiquement une garantie limitée supplémentaire pour chacun de ses récepteurs.
- b) Équipement de satellite : S'il est installé en entier par un installateur de Shaw Direct officiellement agréé, l'équipement extérieur est couvert par une garantie à vie limitée. Cette garantie couvre tout l'équipement extérieur, y compris les coûts de main-d'œuvre et le remplacement de l'antenne parabolique, du bloc d'alimentation à bruit réduit (« LNB »), du câblage extérieur, à condition que tout dommage ou toute diminution du fonctionnement de n'importe quelle partie du système soit le résultat d'une usure normale du système et non celui d'un acte de vandalisme, d'un vol, d'une force majeure, d'une altération, d'un dommage accidentel (direct ou indirect) par une personne ou un animal, de l'insertion d'un équipement non autorisé expressément par Shaw Direct, d'une surtension ou d'un incident électrique non causé par Shaw Direct ou d'une utilisation du système d'une autre façon que celle prévue par Shaw Direct. Les éléments qui ne sont pas couverts par la garantie incluent : dommage à l'équipement ou perte du signal en raison d'une altération de l'antenne ou de l'équipement extérieur, le récepteur de signaux de satellite (« DSR ») et la télécommande, le remplacement et les coûts de main-d'œuvre occasionnés par les installations effectuées par les clients et les mises à niveau de l'antenne et/ou du LNB.
- c) Aucune garantie sur les services mobiles. Shaw Direct ne garantit aucun produit ou service lié à la réception de services ou d'applications mobiles.

11. **Installation.**

- a) Aux fins des présentes conditions générales d'utilisation, « l'installation professionnelle de base » doit comprendre ce qui suit :
- Appel de l'installateur au client pour confirmer la date et l'heure de l'installation.
 - Assemblage de l'antenne et montage sur votre résidence (structure unifamiliale).
 - Installation et branchement du matériel, de l'antenne et du LNB à un (1) récepteur.
 - Vérification de la fonctionnalité complète du service du client.
 - Consultation concernant les options de connexion du service de VSD.
 - Appel à notre centre d'assistance à la clientèle pour l'activation du système.
 - Démonstration du fonctionnement du récepteur au client.
 - Étanchéisation de tous les trous d'entrée et installation des plaques murales appropriées.
- b) Coûts. Tous les coûts en sus d'une installation de base doivent être payés par le client à l'installateur directement. Tous les frais supplémentaires relatifs à

l'équipement et à l'installation peuvent comprendre, sans en exclure d'autres, le kilométrage supplémentaire, le câblage au-delà de 100 pieds (45 mètres), le passage du câble ou des câbles à l'intérieur des murs ou la pose de lignes (connexions) supplémentaires.

- c) **Région en libre-service.** L'installation peut être effectuée par un installateur de Shaw Direct. Toutefois, si un installateur de Shaw Direct n'est pas disponible dans votre région, Shaw Direct peut vous fournir une antenne parabolique pour que vous l'installiez vous-même. En aucun temps, Shaw Direct ne peut être tenue responsable pour des blessures à une personne ou des dommages à une propriété occasionnés directement ou indirectement par l'installation des services de Shaw Direct par une personne, un groupe ou une entreprise qui n'est pas officiellement un installateur autorisé de Shaw Direct. De plus, Shaw Direct n'est pas responsable non plus des frais engagés en tout ou en partie pour une installation effectuée par une personne, un groupe ou une entreprise qui n'est pas officiellement un installateur autorisé de Shaw Direct.
 - d) **Location, condo ou unités résidentielles multiples (URM).** Les clients qui déménagent et emménagent dans un appartement ou autre immeuble à usage locatif doivent obtenir le consentement de leur locateur ou propriétaire avant de fixer un rendez-vous d'installation. Les clients qui déménagent et emménagent dans un immeuble en copropriété ou une unité à étages doivent obtenir une autorisation valide (auprès de l'organisme responsable des règlements municipaux de leur région ou du gouvernement) pour fixer l'équipement sur l'immeuble avant de procéder à l'installation.
Shaw Direct n'est pas responsable des modifications ou des dommages occasionnés en tout ou en partie sur la propriété par suite de l'installation des services de Shaw Direct exécutée à la demande d'un locataire ou occupant d'une propriété de location, d'un condominium, d'une maison en rangée ou de toute autre unité à logements multiples.
12. **Aucune dispense.** Le fait, pour Shaw Direct, d'omettre d'exercer ou d'exercer en retard un droit, un pouvoir ou un privilège en vertu des présentes ne représente en aucun cas une dispense des conditions générales d'utilisation.
 13. **Recouvrement.** Si Shaw Direct décide d'avoir recours à un organisme de recouvrement ou à un conseiller juridique pour récupérer les sommes que vous devez ou pour revendiquer tout autre droit qu'elle peut avoir contre vous en vertu des présentes conditions générales d'utilisation, vous acceptez de payer des frais raisonnables pour le recouvrement ou pour d'autres mesures, y compris, sans s'y limiter, les frais de l'organisme de recouvrement, des frais juridiques raisonnables et des frais de justice, le cas échéant. Vous acceptez que dans l'éventualité où vous omettez de verser les sommes dues à Shaw Direct, celle-ci peut informer une agence d'évaluation du crédit ou de recouvrement du non-paiement de votre part, ce qui peut avoir une répercussion négative sur votre capacité à solliciter un crédit.
 14. **Contenu.** Shaw Direct ne peut être tenue pour responsable du contenu de la programmation qui vous est fournie.
 15. **Responsabilité en cas d'utilisation non autorisée.** Si l'équipement est volé ou retiré autrement de votre domicile, vous devez en informer sans délai notre centre d'assistance à la clientèle au plus tard cinq (5) jours après l'événement. Si nous ne sommes pas dûment avisés du vol ou du retrait de l'équipement, vous êtes responsable de son utilisation (et de celle des services) non autorisée jusqu'à ce que nous en ayons été dûment avisés.
 16. **Observation des lois par le client.** Il vous incombe de voir au respect des normes de sécurité en construction, des ordonnances de zonage, des conditions et des restrictions (collectivement appelées les « lois ») relatives à l'installation de l'équipement dont il est fait mention aux présentes, au paiement des frais et autres charges, à l'obtention des

permis ou autres autorisations, le cas échéant, pour l'installation de l'équipement et la réception des services. Vous êtes entièrement responsable des amendes ou des frais découlant de toute installation ou de tout service illégal. Le fait de devoir retirer un équipement par suite du nonrespect des lois ne modifie pas les obligations qui vous incombent en vertu des conditions générales d'utilisation ni ne vous libère de ces obligations. Si vous n'êtes pas propriétaire de l'emplacement où se trouve l'équipement, il vous incombe de voir à ce que l'installation de cet équipement soit approuvée selon les exigences des lois applicables et que les intérêts de Shaw Direct dans l'équipement ne soient pas grevés par des intérêts conflictuels d'un ou de l'ensemble des propriétaires, ni assujettis à des charges immobilières, et vous garantissez Shaw Direct contre toute responsabilité si ce n'est pas le cas.

17. **Aucune cession ni revente.** Vous ne pouvez pas attribuer des services ou des équipements ni en revendre sans autorisation préalable de Shaw Direct.
18. **Identifiants Shaw.** L'identifiant principal Shaw peut être enregistré uniquement par le client abonné aux Services. Vous avez la responsabilité de tous les détenteurs d'identifiants secondaires Shaw qui sont ajoutés au compte et leur respect des présentes conditions générales d'utilisation. Vous convenez de communiquer tous les avis de Shaw aux titulaires d'identifiants secondaires, dans la mesure où ils s'appliquent. Vous ne pouvez accorder d'identifiants secondaires Shaw qu'aux membres de votre foyer.
19. **Visionnement.** Vous acceptez que les services ne soient visionnés qu'à votre adresse de service et qu'en aucun cas ils ne le soient dans des endroits communs ou publics, et qu'ils ne servent pas à des représentations publiques. Toute présentation autre que celles décrites ci-dessus constitue une violation importante de votre part et entraîne la désactivation des services. La programmation ne peut être rediffusée, reproduite, retransmise, ni présentée que conformément aux conditions générales d'utilisation, et aucuns frais d'entrée ne peuvent être exigés pour le visionnement des émissions. Si vous utilisez les services à l'extérieur d'une habitation résidentielle, il vous incombe de faire en sorte que les droits adéquats soient accordés pour présenter du contenu quel qu'il soit.
20. **Interdictions de diffusion et interruptions temporaires.** Certains services qui font partie de la programmation, notamment certains services d'abonnement, des événements sportifs ou des services de réseaux de radiodiffusion, peuvent de temps à autre être frappés d'interdiction de diffusion dans votre région. Tout contournement ou tentative de contourner de telles interruptions constitue une infraction grave pour laquelle vous pouvez être passible de poursuites judiciaires. La programmation peut également être assujettie à des interruptions temporaires en raison de différentes causes, y compris, mais sans en exclure d'autres, des phénomènes naturels, tels que les conditions météorologiques (orages, tempêtes de neige, etc.). Shaw Direct ne se tiendra pas pour responsable de toute perte, de tout dommage ou inconvénient que vous pourriez subir par suite d'une interdiction de diffusion ou d'une interruption temporaire, et ne remboursera pas de frais pour la période d'interdiction de diffusion ou d'interruption temporaire.
21. **Mise en garde contre le piratage.** Il est illégal de recevoir de la programmation complète ou partielle sans payer les frais applicables à Shaw Direct. Tout client qui modifie intentionnellement l'équipement afin de recevoir une programmation complète ou partielle sans payer les frais applicables est complice d'un délit et peut être passible des sanctions prévues par la loi.
22. **Cession des comptes.** Shaw Direct peut vendre, céder ou transférer votre compte à un tiers sans vous en aviser. À défaut d'avis de la cession, vous continuez à envoyer vos paiements à l'adresse indiquée sur le relevé de facturation de Shaw Direct.
23. **Lois applicables à l'ensemble de la convention.** Les conditions générales d'utilisation sont régies par les lois de la province de votre adresse de service et par les lois du

Canada, y compris les règlements du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes. Certains passages de ces conditions générales d'utilisation sont assujettis à des modifications ou à des suppressions pouvant être exigées par une loi ou un règlement applicable s'ils sont en conflit avec une telle loi ou un tel règlement, sans que n'en soient pour autant touchées la validité ou l'applicabilité des autres conditions générales d'utilisation. Sous réserve de l'article 6 et de tout contrat distinct que vous pouvez avoir avec Shaw Direct, les présentes conditions générales d'utilisation constituent l'intégralité de la convention conclue entre les parties en ce qui concerne le contenu des présentes, et elles remplacent toutes les ententes préalables. En cas de différence entre la présente version des conditions générales d'utilisation et la version en ligne à l'adresse www.shawdirect.ca/fr, la version en ligne a préséance.

24. **Installations des services par satellite.** Vous acceptez que les installations des services par satellite utilisées par Shaw Direct aux fins de programmation puissent changer de temps à autre. Dans le même ordre d'idées, les fonctionnalités, les services ou le matériel et/ou les capacités logicielles de l'équipement en tout ou en partie peuvent être modifiés de temps à autre. Vous comprenez que chaque fois qu'il y a un changement dans les installations des services par satellite, il peut être nécessaire de rajuster, de remplacer ou de déplacer votre antenne ou l'une ou l'autre de ses composantes. Si Shaw Direct impute des frais aux clients pour effectuer de tels ajustements, un avis de ces frais sera communiqué avant tout ajustement. Shaw Direct n'est pas tenue de vous fournir de fonctionnalité, de logiciel ou de matériel qui ne soit pas essentiel à la réception des services. Par conséquent, toute révision, tout retrait ou ajout de fonctionnalité, de logiciel ou de matériel est à la seule discrétion de Shaw Direct et ne constitue pas une violation de la présente convention.
25. **Droits et recours.** Les droits et recours de Shaw Direct en vertu des présentes conditions générales d'utilisation sont cumulatifs et s'ajoutent aux autres droits et recours accordés à Shaw Direct par la loi ou en équité.
26. **Exclusion de responsabilités.** Dans la mesure où les lois applicables le permettent, ni Shaw Direct ni aucun de ses fournisseurs (y compris Télésat Canada) ne seront tenus pour responsables de toute interruption de la programmation ou imputables pour tout délai ou toute incapacité d'exécuter, si un tel délai ou une telle non-exécution survient, en lien avec un acte de la nature, un incendie, un tremblement de terre, une inondation, une panne d'électricité, une défaillance ou une défectuosité d'un satellite, un manquement à remplacer la technologie existante, des mesures appliquées par un organisme gouvernemental ou toute autre cause indépendante de notre volonté. Shaw Direct ne peut en aucun cas (sauf à l'égard de dommages subis par des résidents du Québec et résultant d'un acte de Shaw Direct) être tenue pour responsable des dommages indirects ou particuliers, circonstanciels ou consécutifs, y compris sans s'y limiter la perte de programmation, la perte de jouissance de l'équipement ou tout autre dommage cause par un bris ou une panne d'équipement ou d'application mobile, des frais de données Internet, un retard dans la réparation ou l'incapacité de réparer un équipement (ou un élément de ce dernier) protégé par une garantie de service fournie par Shaw Direct ou une autre garantie, que le bris ou la panne découle d'une négligence ou d'une autre cause. Nous ne donnons aucune garantie explicite pour les services qui vous sont fournis, et toutes les garanties implicites et obligatoires, y compris sans s'y limiter toute garantie quant à la qualité marchande et à la conformité à un usage particulier, font par les présentes l'objet d'une exonération, sauf dans les provinces où les garanties implicites ou explicites ne peuvent faire l'objet d'exonérations, de dispenses ou de limites. Aucune garantie n'est accordée quant à la qualité de la transmission ni sa continuité. En aucun cas la responsabilité de Shaw Direct à votre égard ne peut dépasser le montant total que vous avez payé à Shaw Direct pour les services de la période d'un (1) mois précédant l'événement qui est la cause de la responsabilité. L'avis de non-responsabilité cité plus haut s'applique à toutes les sociétés affiliées, le personnel, les employés contractuels, les représentants, les

fournisseurs de services de Shaw Direct et toute tierce partie autorisée à agir à titre de représentante de Shaw Direct. Il vous incombe d'imposer des restrictions de visionnement pour vous, d'autres membres de votre ménage ou vos ou leurs invités, et nous ne saurions être tenus pour responsables de quiconque en raison ou en fonction du contenu de la programmation qui vous est fournie, quelle qu'elle soit.

27. **Arbitrage / Non applicable aux résidents du Québec : Dans les limites permises par la loi applicable**, à moins d'un accord de notre part, toute réclamation, tout litige ou tout différend, que ce soit sur une base contractuelle ou délictuelle, en vertu de la loi ou d'un règlement ou autre, de nature préexistante, présente ou future, découlant ou se rapportant de quelque façon aux éléments suivants sera réglé par arbitrage contraignant et définitif, à l'exclusion des cours de justice :

- a) une entente, les présentes modalités de service ou les politiques applicables (collectivement, aux fins de la présente disposition, une « Entente »);
- b) les Services ou l'Équipement;
- c) les déclarations verbales ou écrites, la publicité ou les promotions associées à une Entente, aux Services ou à l'Équipement; ou
- d) la relation découlant d'une Entente.

Si vous êtes un résident de l'Alberta, vous pouvez décider de recourir au processus d'arbitrage ou d'intenter une poursuite ou toute autre action en justice pour régler tout litige qui se sera présenté. Si vous décidez de ne pas avoir recours au processus d'arbitrage et que vous intentez plutôt une poursuite ou toute autre action en justice, vous devez en aviser par écrit le Service juridique de Rogers au 333, rue Bloor Est, Toronto (Ontario) M4W 1G9. Si vous ne nous avisez pas que vous souhaitez que le litige soit tranché par une cour de justice, le processus d'arbitrage décrit précédemment s'appliquera. Le droit de faire trancher le litige par une cour de justice est un de vos droits personnels : vous êtes le seul à pouvoir l'exercer et il ne peut pas être transféré ni attribué.

Le cas échéant, l'arbitrage sera mené conformément à notre Protocole d'arbitrage, qui est disponible à l'adresse **shawdirect.ca**.

28. **Vérification du crédit.** Shaw Direct se réserve le droit d'examiner votre dossier de crédit en tout temps, que ce soit avant ou après vous avoir fourni les services.
29. **Nous joindre.** Vous pouvez joindre Shaw Direct par téléphone au 1-888-554-7827, par le site Web de Shaw Direct à www.shawdirect.ca/coordonnees ou par écrit à Suite 100, 2400 – 32nd Avenue NE, Calgary, Alberta T2E 9A7. Toute communication par écrit doit comporter votre nom, le numéro de compte et le nom du détenteur du compte (s'il diffère du vôtre). Toute question liée à la facturation doit inclure une explication de l'erreur présumée.
30. **Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST).** La CPRST est une organisation indépendante qui s'emploie à résoudre gratuitement les plaintes des clients individuels ou de petites entreprises portant sur leurs services de télédiffusion et de télécommunications. Si vous avez une plainte à propos de votre service de téléphonie, de sans-fil, d'Internet ou de télévision, vous devez d'abord tenter de la résoudre directement avec votre fournisseur de services. Si vous l'avez fait, mais n'avez pas été en mesure d'arriver à une solution satisfaisante, la CPRST peut vous assister.

Pour en apprendre davantage à propos du CPRST, vous pouvez visiter son site Web à www.ccts-cprst.ca/fr ou appeler sans frais au 1 888 221-1687.