

# **LES OBSTACLES**

**à la prise de connaissance et à la compréhension  
par le consommateur  
du contrat de consommation**

Rapport final du projet de recherche  
présenté au Bureau de la consommation  
d'Industrie Canada



Juin 2008

Rapport publié par :



6226 rue Saint-Hubert, 3<sup>e</sup> étage  
Montréal (Québec) H2S 2M2

Téléphone : 514-521-6820  
Sans frais : 1 888 521-6820  
Télécopieur : 514-521-0736

[union@consommateur.qc.ca](mailto:union@consommateur.qc.ca)  
[www.consommateur.qc.ca/union](http://www.consommateur.qc.ca/union)

Membres réguliers de l'Union des consommateurs  
ACEF Abitibi-Témiscamingue  
ACEF Amiante – Beauce – Etchemins  
ACEF de l'Est de Montréal  
ACEF de l'Île-Jésus  
ACEF de Lanaudière  
ACEF Estrie  
ACEF Grand-Portage  
ACEF Montérégie-est  
ACEF du Nord de Montréal  
ACEF Rive-Sud de Québec  
ACQC

L'Union des consommateurs est membre de l'Organisation internationale des consommateurs (OI), une fédération regroupant 234 membres en provenance de 113 pays.

**Rédaction du rapport**

- Geneviève Duchesne

**Avec la collaboration**

- du comité Protection du consommateur

**Direction de rédaction**

- Me Marcel Boucher

ISBN 978-2-923405-22-3

L'Union des consommateurs remercie Industrie Canada pour l'aide financière accordée à ce projet de recherche. Les opinions exprimées dans ce rapport ne sont pas nécessairement celles d'Industrie Canada ou du gouvernement du Canada.

*Pour faciliter la lecture du texte et éviter la redondance systématique, nous avons choisi d'utiliser le masculin générique pour désigner les deux genres.*

© Union des consommateurs — 2008

## TABLE DES MATIÈRES

<b>L'UNION DES CONSOMMATEURS, la force d'un réseau.....</b>	<b>7</b>
<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>8</b>
<b>1. PRODUITS, SERVICES ET MODALITÉS .....</b>	<b>9</b>
1.1 IDENTIFICATION DES PRODUITS ET SERVICES .....	9
a) Identification de biens et de services offerts en ligne, par téléphone et en magasin .....	9
b) Identification de biens et de services auxquels sont associés des contrats qui contiennent des clauses problématiques .....	13
1.2 CUEILLETTE DES MODALITÉS CONTRACTUELLES.....	14
<b>2. EXAMEN DU CONTENU DES DOCUMENTS CONTENANT LES MODALITÉS CONTRACTUELLES .....</b>	<b>16</b>
2.1 CLAUSES RELATIVES À LA LANGUE UTILISÉE POUR LA RÉDACTION DES MODALITÉS .....	16
2.2 CLAUSES PORTANT SUR LES ERREURS RELATIVES AUX RENSEIGNEMENTS FOURNIS SUR LE SITE INTERNET DE L'ENTREPRISE .....	17
2.3 CLAUSES RELATIVES À LA LIVRAISON .....	19
a) Exonération de responsabilité .....	19
b) Délais de livraison .....	19
2.4 CLAUSES QUI FONT RÉFÉRENCE À CERTAINS DOCUMENTS .....	22
2.5 CLAUSES RELATIVES AUX RECOURS .....	23
2.6 CLAUSES RELATIVES À L'INDEMNISATION DU COMMERÇANT .....	27
2.7 CLAUSES RELATIVES AUX DROITS D'AUTEUR .....	29
2.8 CLAUSES RELATIVES À L'ANNULATION DU CONTRAT .....	31
2.9 CLAUSES RELATIVES À LA MODIFICATION UNILATÉRALE DU CONTRAT PAR LE COMMERÇANT .....	35
2.10 CLAUSES RELATIVES AUX GARANTIES .....	39
2.11 CLAUSES RELATIVES À LA RESPONSABILITÉ DES COMMERÇANTS .....	40
2.12 CLAUSES RELATIVES AUX REPRÉSENTATIONS DES VENDEURS .....	46
2.13 CLAUSES RELATIVES AUX INTÉRÊTS CHARGÉS SUR LES MONTANTS EN SOUFFRANCE .....	47
2.14 CLAUSES PRÉVOYANT QUE DES SOMMES POURRONT ÊTRE EXIGÉES SANS QUE LE MONTANT EN SOIT PRÉCISÉ.....	47
2.15 CLAUSES RELATIVES À LA CONTESTATION DES FRAIS .....	48
2.16 CLAUSES PERMETTANT AU COMMERÇANT D'EXIGER LE VERSEMENT D'UN DÉPÔT .....	49
2.17 CLAUSES RELATIVES AUX FRAIS DE RÉSILIATION .....	50
2.18 CLAUSES PERMETTANT AU COMMERÇANT DE CONSERVER DES SOMMES QUI NE LUI APPARTIENNENT PAS .....	52
2.19 CONCLUSION .....	52
<b>3. OBSTACLES À LA PRISE DE CONNAISSANCE ET À LA COMPRÉHENSION DES MODALITÉS IDENTIFIÉES.....</b>	<b>54</b>
3.1 OBSTACLES OBSERVÉS LORS DU PROCESSUS D'ACHAT EN LIGNE .....	54
3.1.1 <i>Prise de connaissance des modalités</i> .....	54
a) Nombre et longueur des documents qui contiennent les modalités .....	54
b) Endroit où se situent les modalités dans le site .....	56
c) Hyperliens et descriptions qui les accompagnent .....	68
d) Clauses relatives à l'acceptation des modalités.....	71
e) Clauses de modification unilatérale .....	73

f) Clauses qui font référence à certains documents .....	73
g) Délai accordé pour effectuer la transaction.....	73
h) Caractéristiques des caractères utilisés pour la rédaction d'hyperliens et de modalités .....	74
3.1.2 <i>Compréhension</i> .....	74
3.2 OBSTACLES OBSERVÉS LORS DU PROCESSUS D'ACHAT PAR TÉLÉPHONE .....	75
3.2.1 <i>Processus d'achat pour un billet de spectacle</i> .....	75
3.2.2 <i>Processus d'achat d'un disque compact</i> .....	77
3.2.3 <i>Processus d'abonnement à un service de téléphonie mobile</i> .....	79
3.3 OBSTACLES OBSERVÉS LORS DU PROCESSUS D'ACHAT EN MAGASIN .....	83
3.3.1 <i>Processus d'achat pour un billet de spectacle</i> .....	83
3.3.2 <i>Processus d'achat d'un disque compact</i> .....	84
3.3.3 <i>Processus d'abonnement à un service de téléphonie mobile</i> .....	85
<b>4. LES OBSTACLES ET LA LOI.....</b>	<b>89</b>
<b>5. CONCLUSION.....</b>	<b>94</b>
Achats en ligne.....	95
Transactions par téléphone et en magasin .....	96
Lois visant la protection des consommateurs .....	96
<b>6. RECOMMANDATIONS .....</b>	<b>98</b>
<b>7. MEDIAGRAPHIE .....</b>	<b>103</b>
<b>ANNEXE 1 .....</b>	<b>104</b>
<b>ANNEXE 2 .....</b>	<b>105</b>
<b>ANNEXE 3 .....</b>	<b>106</b>
<b>ANNEXE 4 .....</b>	<b>107</b>
<b>ANNEXE 5 .....</b>	<b>108</b>
<b>ANNEXE 6 .....</b>	<b>109</b>
<b>ANNEXE 7 .....</b>	<b>110</b>
<b>ANNEXE 8 .....</b>	<b>111</b>
<b>ANNEXE 9 .....</b>	<b>112</b>
<b>ANNEXE 10 .....</b>	<b>113</b>
<b>ANNEXE 11 .....</b>	<b>114</b>
<b>ANNEXE 12 .....</b>	<b>115</b>
<b>ANNEXE 13 .....</b>	<b>116</b>
<b>ANNEXE 14 .....</b>	<b>117</b>
<b>ANNEXE 15 .....</b>	<b>118</b>
<b>ANNEXE 16 .....</b>	<b>119</b>
<b>ANNEXE 17 .....</b>	<b>120</b>
<b>ANNEXE 18 .....</b>	<b>121</b>
<b>ANNEXE 19 .....</b>	<b>122</b>
<b>ANNEXE 20 .....</b>	<b>123</b>
<b>ANNEXE 21 .....</b>	<b>124</b>
<b>ANNEXE 22 .....</b>	<b>125</b>
<b>ANNEXE 23 .....</b>	<b>126</b>
<b>ANNEXE 24 .....</b>	<b>127</b>
<b>ANNEXE 25 .....</b>	<b>128</b>
<b>ANNEXE 26 .....</b>	<b>129</b>

<b>ANNEXE 27</b> .....	<b>130</b>
<b>ANNEXE 28</b> .....	<b>131</b>
<b>ANNEXE 29</b> .....	<b>132</b>
<b>ANNEXE 30</b> .....	<b>133</b>
<b>ANNEXE 31</b> .....	<b>134</b>
<b>ANNEXE 32</b> .....	<b>135</b>
<b>ANNEXE 33</b> .....	<b>136</b>
<b>ANNEXE 34</b> .....	<b>137</b>
<b>ANNEXE 35</b> .....	<b>138</b>
<b>ANNEXE 36</b> .....	<b>139</b>
<b>ANNEXE 37</b> .....	<b>140</b>
<b>ANNEXE 38</b> .....	<b>141</b>
<b>ANNEXE 39</b> .....	<b>142</b>
<b>ANNEXE 40</b> .....	<b>143</b>
<b>ANNEXE 41</b> .....	<b>144</b>
<b>ANNEXE 42</b> .....	<b>145</b>
<b>ANNEXE 43</b> .....	<b>146</b>
<b>ANNEXE 44</b> .....	<b>147</b>
<b>ANNEXE 45</b> .....	<b>148</b>
<b>ANNEXE 46</b> .....	<b>149</b>
<b>ANNEXE 47</b> .....	<b>150</b>
<b>ANNEXE 48</b> .....	<b>151</b>
<b>ANNEXE 49</b> .....	<b>152</b>
<b>ANNEXE 50</b> .....	<b>153</b>
<b>ANNEXE 51</b> .....	<b>154</b>
<b>ANNEXE 52</b> .....	<b>155</b>
<b>ANNEXE 53</b> .....	<b>156</b>
<b>ANNEXE 54</b> .....	<b>157</b>
<b>ANNEXE 55</b> .....	<b>158</b>
<b>ANNEXE 56</b> .....	<b>159</b>
<b>ANNEXE 57</b> .....	<b>160</b>
<b>ANNEXE 58</b> .....	<b>161</b>
<b>ANNEXE 59</b> .....	<b>162</b>
<b>ANNEXE 60</b> .....	<b>163</b>
<b>ANNEXE 61</b> .....	<b>164</b>
<b>ANNEXE 62</b> .....	<b>165</b>
<b>ANNEXE 63</b> .....	<b>166</b>
<b>ANNEXE 64</b> .....	<b>167</b>
<b>ANNEXE 65</b> .....	<b>168</b>
<b>ANNEXE 66</b> .....	<b>169</b>
<b>ANNEXE 67</b> .....	<b>170</b>
<b>ANNEXE 68</b> .....	<b>171</b>
<b>ANNEXE 69</b> .....	<b>172</b>
<b>ANNEXE 70</b> .....	<b>173</b>
<b>ANNEXE 71</b> .....	<b>174</b>
<b>ANNEXE 72</b> .....	<b>175</b>
<b>ANNEXE 73</b> .....	<b>176</b>
<b>ANNEXE 74</b> .....	<b>177</b>
<b>ANNEXE 75</b> .....	<b>178</b>
<b>ANNEXE 76</b> .....	<b>179</b>
<b>ANNEXE 77</b> .....	<b>180</b>

<b>ANNEXE 78</b> .....	<b>181</b>
<b>ANNEXE 79</b> .....	<b>182</b>
<b>ANNEXE 80</b> .....	<b>183</b>
<b>ANNEXE 81</b> .....	<b>184</b>
<b>ANNEXE 82</b> .....	<b>185</b>
<b>ANNEXE 83</b> .....	<b>186</b>
<b>ANNEXE 84</b> .....	<b>187</b>
<b>ANNEXE 85</b> .....	<b>188</b>

## **L'UNION DES CONSOMMATEURS, la force d'un réseau**

---

L'Union des consommateurs est un organisme à but non lucratif qui regroupe plusieurs Associations coopératives d'économie familiale (ACEF), l'Association des consommateurs pour la qualité dans la construction (ACQC) ainsi que des membres individuels.

La mission de l'Union des consommateurs est de représenter et défendre les droits des consommateurs, en prenant en compte de façon particulière les intérêts des ménages à revenu modeste. Les interventions de l'Union des consommateurs s'articulent autour des valeurs chères à ses membres : la solidarité, l'équité et la justice sociale, ainsi que l'amélioration des conditions de vie des consommateurs aux plans économique, social, politique et environnemental.

La structure de l'Union des consommateurs lui permet de maintenir une vision large des enjeux de consommation tout en développant une expertise pointue dans certains secteurs d'intervention, notamment par ses travaux de recherche sur les nouvelles problématiques auxquelles les consommateurs doivent faire face; ses actions, de portée nationale, sont alimentées et légitimées par le travail terrain et l'enracinement des associations membres dans leur communauté.

L'Union des consommateurs agit principalement sur la scène nationale, en représentant les intérêts des consommateurs auprès de diverses instances politiques, réglementaires ou judiciaires et sur la place publique. Parmi ses dossiers privilégiés de recherche, d'action et de représentation, mentionnons le budget familial et l'endettement, l'énergie, les questions liées à la téléphonie, la radiodiffusion, la télédistribution et l'inforoute, la santé, l'alimentation et les biotechnologies, les produits et services financiers, les pratiques commerciales, ainsi que les politiques sociales et fiscales.

Finalement, dans le contexte de la globalisation des marchés, l'Union des consommateurs travaille en collaboration avec plusieurs groupes de consommateurs du Canada anglais et de l'étranger. Elle est membre de l'*Organisation internationale des consommateurs* (OI), organisme reconnu notamment par les Nations Unies.

## INTRODUCTION

---

Lorsque les commerçants font la promotion d'un produit et/ou d'un service, ils n'insistent généralement que sur les éléments susceptibles d'amener le client potentiel à conclure un contrat avec eux, négligeant par conséquent de porter adéquatement à la connaissance du consommateur l'intégralité des modalités auxquelles ce dernier sera assujéti en acceptant d'être lié par le contrat.

Conscients du fait que les commerçants sont peu disposés à attirer l'attention des consommateurs sur certaines clauses de leurs contrats d'adhésion, différents législateurs au Canada ont adopté des dispositions qui visent à favoriser la connaissance par le consommateur des modalités contractuelles auxquelles il sera assujéti. Cependant, malgré l'existence de ces dispositions, nombre de consommateurs n'apprennent souvent que lorsqu'ils tentent de faire valoir leurs droits qu'ils ont consenti, par exemple, à des clauses d'exclusion de responsabilité, de modification et de résiliation unilatérale, d'arbitrage obligatoire ou à des clauses leur interdisant d'intenter des recours collectifs ou d'y participer.

Il appert en effet qu'un nombre important de consommateurs sont assujétis sans le savoir à des modalités contractuelles qui limitent leurs droits et qui sont peu respectueuses de leurs intérêts et il peut s'avérer pour le moins laborieux pour les consommateurs de saisir les tribunaux pour qu'ils déclarent que de telles modalités sont inopposables. Si les consommateurs démontrent si souvent une grande méconnaissance des clauses contractuelles qui les lient, c'est qu'une foule d'obstacles se posent à la prise de connaissance et à la compréhension par le consommateur du contrat de consommation (par exemple : modalités accessibles uniquement par le biais d'hyperliens, modalités qui ne sont pas transmises aux consommateurs ou qui ne lui sont transmises qu'après la conclusion du contrat, utilisation d'un langage juridique complexe, de formats de caractère qui rendent la lecture difficile, contrats très longs, clauses qui permettent au commerçant de modifier unilatéralement les termes du contrat après sa conclusion, etc.). Ces obstacles sont de plus susceptibles de varier selon l'environnement (en ligne, par téléphone, en magasin) dans lequel la conclusion du contrat s'est déroulée.

La présente recherche se propose d'identifier les obstacles à la prise de connaissance et à la compréhension par le consommateur du contrat de consommation, en tenant compte de trois environnements par le biais desquels le consommateur est susceptible de conclure un tel contrat (par Internet, par téléphone, en magasin). Cette recherche nous permettra également d'examiner le contenu de contrats de consommation ainsi que l'importance pour le consommateur de prendre connaissance des modalités auxquelles il pourrait être assujéti et de les comprendre. Notre recherche se penchera aussi sur les obstacles que peuvent constituer les contrats à la connaissance par le consommateur des droits qui sont les siens dans le cadre des contrats de consommation. Enfin, elle nous permettra de formuler des recommandations sur les moyens d'information et sur les mesures législatives les plus aptes à favoriser une prise de connaissance et une compréhension adéquates du contrat de consommation par le consommateur.

## 1. PRODUITS, SERVICES ET MODALITÉS

---

### 1.1 Identification des produits et services

Les obstacles à la prise de connaissance et à la compréhension du contrat de consommation par les consommateurs varieront notamment en fonction du médium utilisé pour conclure le contrat. En vue de comparer les obstacles à la prise de connaissance et à la compréhension d'un contrat de consommation associé à un bien ou à un service donné, selon que celui-ci soit offert en ligne, par téléphone ou en magasin, nous avons choisi de procéder à la cueillette de contrats de consommation associés à des biens ou à des services que les consommateurs se procurent couramment aussi bien en ligne, par téléphone et en magasin.

Comme la prise de connaissance et la compréhension d'une modalité contractuelle par le consommateur sont particulièrement importantes lorsque cette modalité a pour effet de limiter ses droits, nous avons également, aux fins d'identification des biens et des services sur lesquels allait porter notre étude, tenu compte du caractère problématique des clauses qui se retrouvent aux contrats imposés par les commerçants.

#### a) Identification de biens et de services offerts en ligne, par téléphone et en magasin

Afin d'identifier des services et des biens couramment achetés sur Internet par les consommateurs, nous avons pris connaissance des résultats de *l'Enquête canadienne sur l'utilisation d'Internet*<sup>1</sup> réalisée par Statistique Canada en 2005. Selon Statistique Canada, *les commandes électroniques les plus courantes en 2005 étaient celles concernant des préparatifs de voyage, des livres et des revues, d'autres produits de divertissement comme les billets de concert, ainsi que des vêtements, des bijoux et des accessoires. La musique, les logiciels d'ordinateur et les vidéodisques numériques étaient également des articles populaires. Les commandes électroniques les plus courantes passées auprès de fournisseurs canadiens comprenaient les livres, les revues et les journaux en ligne, ou d'autres produits de divertissement comme les billets de concert et les préparatifs de voyage.* (nos soulignements)

---

<sup>1</sup> Statistique Canada, «*Commerce électronique : magasinage sur Internet*». Canada, 2006, [En ligne] <http://www.statcan.ca/Daily/Francais/061101/q061101a.htm> (consulté le 6 mars 2008).

**Tableau 1**

**Type de biens et services commandés en ligne en 2005<sup>2</sup>**

Type de biens et services commandés en ligne en 2005 <sup>2</sup>	
Les personnes qui ont fait du magasinage sur Internet ont déclaré avoir commandé...	%
Services et arrangements de voyage	36
Livres, revues et journaux en ligne	35
Autres produits de divertissement	25
Vêtements, bijoux et accessoires	25
Logiciels d'ordinateur	20
Musique	16
Appareils électroniques grand public	16
Vidéos et vidéodisques numérique (DVD)	13
Fleurs comme cadeaux	13
Matériel d'ordinateur	12
Jouets et jeux	12
Articles de ménage	8
Autres produits de santé et de beauté et vitamines	8
Matériel de sport	7
Produits automobiles	6

Les biens et services visés par notre recherche devaient également être couramment obtenus par téléphone et en magasin. Nous avons donc cherché à identifier des études qui feraient état de statistiques sur les biens et services que les consommateurs se procurent couramment par téléphone et en magasin. Cette démarche s'est avérée infructueuse. Nous avons toutefois demandé à des détaillants offrant ces produits et services sur Internet s'il était possible pour les consommateurs de se les procurer également par téléphone et en magasin et si les consommateurs utilisaient ces médiums de vente de façon courante pour ces produits et services. Les tableaux qui suivent illustrent les résultats obtenus suite à cette démarche.

Dans le tableau 2, le crochet (✓) indique que les consommateurs se procurent couramment ce produit ou ce service par téléphone auprès de ce détaillant. Le tiret (-) indique qu'il est possible de se procurer ce produit ou ce service par téléphone, mais que les consommateurs n'utilisent pas couramment ce médium. La mention *n/a* signifie que le détaillant ne vend pas le produit ou le service, ou que le détaillant ne vend pas ce produit ou ce service par téléphone.

Dans le tableau 3, le crochet (✓) indique que les consommateurs se procurent couramment ce produit ou ce service en magasin auprès de ce détaillant. Le tiret (-) indique qu'il est possible de se procurer ce produit ou ce service en magasin, mais que les consommateurs n'utilisent pas couramment ce médium. La mention *n/a* signifie que le détaillant ne vendait pas le produit ou le service, ou que le détaillant ne vendait pas ce produit ou ce service en magasin.

<sup>2</sup> Ce tableau a été produit par Statistique Canada : Statistique Canada, «*Commerce électronique : magasinage sur Internet*». *Op.cit.* note 1.

**Tableau 2**  
**Identification de biens et de services**  
**que les consommateurs se procurent couramment par téléphone**

	Location de voiture <sup>3</sup>	Billets de spectacle	Vêtements	Livres	Musique	Ordinateur
Hertz <sup>4</sup>	<i>n/a</i>	<i>n/a</i>	<i>n/a</i>	<i>n/a</i>	<i>n/a</i>	<i>n/a</i>
Budget <sup>4</sup>	<i>n/a</i>	<i>n/a</i>	<i>n/a</i>	<i>n/a</i>	<i>n/a</i>	<i>n/a</i>
Discount <sup>4</sup>	<i>n/a</i>	<i>n/a</i>	<i>n/a</i>	<i>n/a</i>	<i>n/a</i>	<i>n/a</i>
Ticketmaster	<i>n/a</i>	✓	<i>n/a</i>	<i>n/a</i>	<i>n/a</i>	<i>n/a</i>
Ticketpro	<i>n/a</i>	✓	<i>n/a</i>	<i>n/a</i>	<i>n/a</i>	<i>n/a</i>
Réseau Admission	<i>n/a</i>	✓	<i>n/a</i>	<i>n/a</i>	<i>n/a</i>	<i>n/a</i>
Sears	<i>n/a</i>	<i>n/a</i>	✓	<i>n/a</i>	<i>n/a</i>	<i>n/a</i>
Gap	<i>n/a</i>	<i>n/a</i>	✓	<i>n/a</i>	<i>n/a</i>	<i>n/a</i>
American Eagle Outfitters	<i>n/a</i>	<i>n/a</i>	✓	<i>n/a</i>	<i>n/a</i>	<i>n/a</i>
Roots	<i>n/a</i>	<i>n/a</i>	✓	<i>n/a</i>	<i>n/a</i>	<i>n/a</i>
Chapters Indigo	<i>n/a</i>	<i>n/a</i>	<i>n/a</i>	✓	✓	<i>n/a</i>
Renaud Bray	<i>n/a</i>	<i>n/a</i>	<i>n/a</i>	✓	✓	<i>n/a</i>
Archambault	<i>n/a</i>	<i>n/a</i>	<i>n/a</i>	✓	✓	<i>n/a</i>
Amazon	<i>n/a</i>	<i>n/a</i>	<i>n/a</i>	<i>n/a</i>	<i>n/a</i>	<i>n/a</i>
HMV	<i>n/a</i>	<i>n/a</i>	<i>n/a</i>	<i>n/a</i>	✓	<i>n/a</i>
Future Shop	<i>n/a</i>	<i>n/a</i>	<i>n/a</i>	<i>n/a</i>	<i>n/a</i>	<i>n/a</i>
Best Buy	<i>n/a</i>	<i>n/a</i>	<i>n/a</i>	<i>n/a</i>	<i>n/a</i>	<i>n/a</i>
Dumoulin	<i>n/a</i>	<i>n/a</i>	<i>n/a</i>	<i>n/a</i>	<i>n/a</i>	<i>n/a</i>
Dell	<i>n/a</i>	<i>n/a</i>	<i>n/a</i>	<i>n/a</i>	<i>n/a</i>	<i>n/a</i>

<sup>3</sup> Compte tenu du fait qu'il a été porté à la connaissance de l'Union des consommateurs que les contrats de location de voiture comportaient des clauses problématiques, nous avons choisi, parmi les différents services liés au voyage, de nous intéresser aux services de location de voiture.

<sup>4</sup> Notre enquête préliminaire nous a révélé qu'en fait il ne serait pas possible de conclure par Internet ou par téléphone un contrat de location auprès des entreprises Hertz, Budget ou Discount, ces médiums ne permettant que les réservations.

**Tableau 3**

**Identification de biens et de services  
que les consommateurs se procurent couramment en magasin**

	Location de voiture	Billet de spectacle	Vêtements	Livres	Musique	Ordinateur
<b>Hertz</b>	✓	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
<b>Budget</b>	✓	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
<b>Discount</b>	✓	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
<b>Ticketmaster</b>	n/a	✓	n/a	n/a	n/a	n/a
<b>Réseau Admission</b>	n/a	✓	n/a	n/a	n/a	n/a
<b>Ticketpro</b>	n/a	✓	n/a	n/a	n/a	n/a
<b>Sears</b>	n/a	n/a	✓	n/a	n/a	n/a
<b>Gap</b>	n/a	n/a	✓	n/a	n/a	n/a
<b>American Eagle Outfitters</b>	n/a	n/a	✓	n/a	n/a	n/a
<b>Roots</b>	n/a	n/a	✓	n/a	n/a	n/a
<b>Chapters Indigo</b>	n/a	n/a	n/a	✓	✓	n/a
<b>Renaud Bray</b>	n/a	n/a	n/a	✓	✓	n/a
<b>Archambault</b>	n/a	n/a	n/a	✓	✓	n/a
<b>Amazon</b>	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
<b>HMV</b>	n/a	n/a	n/a	n/a	✓	n/a
<b>Future Shop</b>	n/a	n/a	n/a	n/a	✓	✓
<b>Best Buy</b>	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	✓
<b>Dumoulin</b>	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	✓
<b>Dell</b>	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a

Cette enquête préliminaire nous a donc permis de confirmer que les consommateurs se procurent couramment par Internet, par téléphone et en magasin les biens et services suivants :

- Billets de spectacle ;
- Vêtements ;
- Livres ;
- Musique ;
- Ordinateur.

**b) Identification de biens et de services auxquels sont associés des contrats qui contiennent des clauses problématiques**

Tel qu'indiqué précédemment, la prise de connaissance et la compréhension d'une modalité contractuelle par le consommateur sont particulièrement importantes lorsque celle-ci a pour effet de limiter ses droits et d'aller à l'encontre de ses intérêts. Les commerçants sont également davantage susceptibles d'assortir des modalités contractuelles peu respectueuses des intérêts des consommateurs, d'obstacles à leur prise de connaissance et à leur compréhension. Ainsi, aux fins de l'identification de biens et de services offerts à la fois en ligne, par téléphone et en magasin, nous avons également tenu compte du caractère problématique des clauses se trouvant aux contrats imposés par les commerçants.

Compte tenu du caractère problématique des clauses prévues aux contrats de fourniture de service de téléphonie mobile, compte tenu du nombre important de plaintes que génère ce secteur, compte tenu du nombre important de consommateurs abonnés à des services de téléphonie mobile et compte tenu du fait qu'une proportion importante des abonnés sont liés par des contrats à durée déterminée, nous avons décidé, aux fins de la réalisation de la présente recherche, de retenir ce service, malgré le fait que, selon l'enquête menée par Statistique Canada<sup>5</sup>, il ne semble pas s'agir d'un service que les consommateurs se procurent couramment par Internet.

De nombreuses pratiques problématiques dans le secteur de la téléphonie mobile ont été portées à la connaissance de l'Union des consommateurs et de ses ACEF membres par les consommateurs qui en ont été victimes; un examen nous a permis de constater que les contrats sur lesquels s'appuient les entreprises qui ont de telles pratiques pullulent de clauses fort peu respectueuses des intérêts des consommateurs.

L'Office de la protection du consommateur (ci-après OPC), l'organisme gouvernemental chargé, au Québec, de l'application de la *Loi sur la protection du consommateur*<sup>6</sup> (ci-après LPC), nous a aussi confirmé que le secteur de la téléphonie mobile est l'un des secteurs de consommation qui génèrent le plus grand nombre de plaintes et a reconnu que les contrats des fournisseurs comportent des clauses problématiques.

Une visite sur le site Internet du Ministère des services gouvernementaux et des services aux consommateurs de l'Ontario nous a également permis de constater que le secteur de la téléphonie mobile se trouve, dans cette province, parmi les dix secteurs qui génèrent le plus de plaintes<sup>7</sup>.

---

<sup>5</sup> Statistique Canada, « *Commerce électronique : magasinage sur Internet* », *op.cit* note 1.

<sup>6</sup> L.R.Q. c. P- 40.1

<sup>7</sup> Site du Ministère des services gouvernementaux et des services aux consommateurs, « *Protéger les consommateurs* », Ontario, 2006, [En ligne] [http://www.gov.on.ca/mgs/fr/ConsProt/STEL01\\_039142.html](http://www.gov.on.ca/mgs/fr/ConsProt/STEL01_039142.html) (consulté le 31 mars 2008).

Compte tenu de ce qui précède, nous avons choisi de retenir, aux fins de notre recherche, les produits et les services suivants :

- Les services de téléphonie mobile ;
- Les billets de spectacles ;
- De la musique.

## 1.2 Cueillette des modalités contractuelles

Pour chacun des produits et services identifiés, nous avons cherché à recueillir auprès de détaillants offrant ces produits et services à la fois en ligne, par téléphone et en magasin, les documents qui détaillent le contenu du contrat de consommation qui pourrait lier le consommateur.

Aux fins de l'analyse critique de la capacité des lois à assurer une prise de connaissance et une compréhension adéquates du contrat de consommation par le consommateur<sup>8</sup>, nous trouvons intéressant d'examiner dans quelle mesure le contenu des modalités contractuelles ainsi que les obstacles associés à leur prise de connaissance et à leur compréhension sont tributaires de l'encadrement législatif applicable. Nous avons donc cherché à recueillir, pour un même produit ou service, les documents qui détaillent le contenu du contrat auprès de détaillants qui font affaires au Québec, en Ontario et au Nouveau-Brunswick.

Les tableaux qui suivent indiquent, pour chacun des produits et des services identifiés, les détaillants auprès desquels une démarche de cueillette de documents contractuels a été entreprise dans chacune des provinces.

**Tableau 4**

**Les détaillants auprès desquels une démarche de cueillette de modalités contractuelles a été entreprise pour la fourniture de service de téléphonie mobile**

<b>Québec :</b>	Rogers	Telus
<b>Ontario :</b>	Rogers	Telus
<b>Nouveau-Brunswick :</b>	Rogers	Telus

**Tableau 5**

**Les détaillants auprès desquels une démarche de cueillette de modalités contractuelles a été entreprise pour l'achat de billets de spectacle**

<b>Québec :</b>	Réseau Admission	Ticketmaster	Ticketpro
<b>Ontario :</b>	Ticketmaster	Ticketpro	
<b>Nouveau-Brunswick :</b>	Ticketpro		

<sup>8</sup> Voir section 4

**Tableau 6**

**Les détaillants auprès desquels une démarche de cueillette de modalités contractuelles  
a été entreprise pour l'achat de musique**

<b>Québec :</b>	Chapters Indigo	HMV	Future Shop
<b>Ontario :</b>	Chapters Indigo	HMV	Future Shop
<b>Nouveau-Brunswick :</b>	Chapters Indigo	HMV	Future Shop

Pour chacun des produits et services identifiés, nous avons initié, dans chacune des trois provinces, auprès de chacun des commerçants identifiés, des processus d'achat en ligne, par téléphone et en magasin.

Les représentations faites par les vendeurs, en personne ou au téléphone, lors de ce processus de même que les représentations faites sur les sites Internet, seront examinées à la section 3, *Les obstacles à la prise de connaissance et à la compréhension des modalités identifiées*.

Aussi souvent que possible, nous avons indiqué, en note de bas de page, les hyperliens qui, dans, dans le cadre du processus d'achat en ligne, mènent aux documents que nous avons consultés. Nous reproduisons en annexe les documents tels qu'ils apparaissaient au moment de notre enquête. On notera que certains documents ne sont accessibles que lorsque le processus d'achat est enclenché; les hyperliens, qui sont inutilisables hors ce processus, ont été omis.

On notera de plus que, depuis notre enquête, HMV a mis fin à la vente en ligne. Nous avons donc retiré des notes de bas de page, puisqu'ils ne permettaient plus d'avoir accès aux documents qui se trouvaient au moment de notre enquête sur le site de HMV, les hyperliens qui menaient aux documents auxquels nous référons, et qui ont été consultés le ou vers le 1<sup>er</sup> avril 2008. Ces documents sont toutefois reproduits en annexe.

La section qui suit porte sur les résultats obtenus suite à l'examen du contenu des documents contractuels recueillis.

## 2. EXAMEN DU CONTENU DES DOCUMENTS CONTENANT LES MODALITÉS CONTRACTUELLES

Suite à l'examen du contenu des différents documents qui détaillent les modalités applicables à la vente des produits et des services identifiés, nous avons constaté que ces modalités contenaient de nombreuses clauses problématiques qui vont à l'encontre des droits et/ou intérêts des consommateurs.

### 2.1 Clauses relatives à la langue utilisée pour la rédaction des modalités

Certaines entreprises insèrent à des documents rédigés en français, des clauses qui font état que les parties ont convenu que les modalités qui se trouvent à ces documents, ainsi que les modalités prévues à des documents qui s'y rattachent, sont et seront rédigées en anglais :

CLAUSES RELATIVES À LA LANGUE	
<b>HMV</b>	Les parties ont convenu que les présentes conditions d'utilisation, ainsi que tous les documents connexes, soient rédigés en anglais. <b>Source : <i>Conditions d'utilisation du site Web</i><sup>9</sup></b>
<b>ROGERS</b>	Les parties aux présentes ont expressément demandé que la présente entente et tout document ou avis en découlant soient rédigés en langue anglaise. <b>Source : <i>Modalités du service de réparation et de prêt de téléphone</i><sup>10</sup></b>

Par une clause de ce type, incluse dans un document dont on présume, vu la langue utilisée dans le contrat lui-même, destiné à des consommateurs francophones, le commerçant s'octroie la faculté d'utiliser la langue anglaise pour la rédaction de certaines modalités. Le consommateur qui se procure un produit sur la version francophone du site Internet d'un commerçant qui a recours à ce genre de clause pourrait donc se voir opposer des modalités dont il ne comprend pas la portée en raison d'une connaissance insuffisante de la langue anglaise. On notera qu'au Québec, en vertu de l'article 55 de la Charte de la langue française<sup>11</sup>, les contrats d'adhésion ainsi que les documents qui s'y rattachent doivent être rédigés en français. Il sera toutefois possible que le contrat soit rédigé dans une autre langue que le français si telle est la volonté expresse du commerçant et du consommateur. On pourra donc sourciller devant la formulation retenue par Rogers, qui voudrait faire croire que, par la simple inclusion d'une telle clause, le consommateur francophone, qui pourrait par ailleurs fort bien tout ignorer de cette clause, a *expressément demandé* que le contrat et les avis en découlant soient rédigés en anglais.

<sup>9</sup> Voir l'annexe 24.

<sup>10</sup> Rogers, « *Modalités du service de réparation et de prêt de téléphone* », Canada, [En ligne] [http://www.rogers.com/cms/html/courtesy\\_terms\\_fr.shtml](http://www.rogers.com/cms/html/courtesy_terms_fr.shtml) (consulté le 1<sup>er</sup> avril 2008). Voir l'annexe 1.

<sup>11</sup> L.R.Q., chapitre C-11

## **2.2 Clauses portant sur les erreurs relatives aux renseignements fournis sur le site Internet de l'entreprise**

Certaines des modalités que nous avons examinées contiennent des clauses par lesquelles l'entreprise se réserve le droit d'annuler unilatéralement, en invoquant une erreur à l'information fournie sur le site Internet, le contrat conclu entre le consommateur et elle.

Pour tenter de se justifier de ne pas respecter les obligations qui lui reviennent suite à l'acceptation par le consommateur de son offre d'un produit donné à des conditions données, Future Shop inclut dans plusieurs des documents qui régissent les transactions effectuées sur son site Internet, des mentions qui laissent croire au consommateur que les offres de l'entreprise *via* son site Internet ne seraient pas des offres mais plutôt des invitations faites aux consommateurs à faire une offre d'achat pour les produits décrits sur le site, offre que le commerçant serait alors libre d'accepter ou de refuser, son acceptation, plutôt que celle du consommateur, formant le contrat et emportant seule son obligation de vendre.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> On notera, qu'au Québec, ces aménagements contractuels sont totalement inconciliables avec notamment les articles suivants de la *Loi sur la protection du consommateur*.

224. *Aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, par quelque moyen que ce soit:*

*c) exiger pour un bien ou un service un prix supérieur à celui qui est annoncé.*

54.1 *Un contrat à distance est un contrat conclu alors que le commerçant et le consommateur ne sont pas en présence l'un de l'autre et qui est précédé d'une offre du commerçant de conclure un tel contrat.*

*Présomption.*

*Le commerçant est réputé faire une offre de conclure le contrat dès lors que sa proposition comporte tous les éléments essentiels du contrat envisagé, qu'il y ait ou non indication de sa volonté d'être lié en cas d'acceptation et même en présence d'une indication contraire.*

CLAUSES RELATIVES AU PRIX	
<b>FUTURE SHOP</b>	<p><b>Erreurs typographiques</b></p> <p>Chez Future Shop, nous faisons de notre mieux pour vous fournir l'information la plus fiable et la plus à jour qui soit. Si une erreur se produit, nous nous réservons le droit de corriger ou d'annuler une commande, d'indiquer les corrections sur la commande et de corriger l'erreur sur notre site Web, et ce, en tout temps. <b>Source : Politiques de l'Interboutique</b><sup>13</sup></p> <p>Le site Web n'est fourni qu'à des fins pratiques et informatives et n'est pas censé fournir des avis ou des recommandations, ni constituer une offre de vendre quelque produit ou service.</p> <p>Les publicités et les annonces sur le site Web sont des invitations, à votre attention, à faire une offre d'achat de produits et de services sur le site Web et non des offres de vendre.</p> <p>Future Shop se réserve le droit de : (a) corriger toute erreur, inexactitude ou omission à tout moment, sans avis et sans engager sa responsabilité envers vous ou toute autre personne; (b) modifier, à tout moment, les produits et services annoncés ou en vente sur le site Web, les prix, frais, charges, descriptions des produits et services, toute offre promotionnelle et tout autre élément du contenu du site Web sans avis et sans engager sa responsabilité envers vous ou toute autre personne; (c) rejeter, corriger, annuler ou résilier toute commande, y compris des commandes acceptées, pour quelque raison que ce soit et (d) limiter les quantités des produits et services disponibles pour la vente ou vendus. <b>Source : Convention relative au site web</b><sup>14</sup></p> <p>Nous nous réservons le droit de limiter les quantités disponibles à la vente ou vendues ainsi que le droit de rejeter, de corriger, d'annuler ou de mettre fin à toute commande pour quelque motif que ce soit. Si le prix de tout produit acheté sur notre site Web est erroné lors d'une commande, nous vous donnerons l'occasion de passer une nouvelle commande au prix exact. Les annonces sur notre site Web sont des invitations à faire des offres d'achat sur les produits et les services sur le site Web et ne nous engagent pas à les vendre. Votre commande dûment remplie et soumise constitue votre offre d'achat des produits ou des services compris dans la commande. Votre commande sera réputée acceptée lorsque nous enverrons un avis d'expédition à votre adresse électronique. L'avis d'expédition envoyé par courriel indique que nous avons accepté votre commande et il constitue un contrat juridiquement valable avec Best Buy Canada Ltée, qui exploite Future Shop et FutureShop.ca. <b>Source : Dispositions du contrat d'achat</b><sup>15</sup></p>
<b>RÉSEAU ADMISSION</b>	<p><b>Erreurs de prix</b></p> <p>Si le montant payé pour un billet est incorrect, que ce soit en raison de la publication erronée du prix sur le présent site Web ou dans une autre communication, ou de l'achat d'un billet avant la date de prévente ou qui ne devait pas être libéré, alors : Admission se réserve le droit d'annuler le billet (ou la vente du billet) et de vous rembourser le montant payé. Cette disposition s'applique que ce soit en raison d'une erreur humaine ou d'une défaillance technique du présent site Web ou d'un autre système exploité par Admission. <b>Source : Politique d'achat</b><sup>16</sup></p>

<sup>13</sup> Future Shop, «*Politiques de l'Interboutique*», Canada, 2008, [En ligne] <http://www.futureshop.ca/informationcentre/FR/onlinepolitiques.asp?logon=&langid=FR> (consulté le 1er avril 2008). Voir l'annexe 17.

<sup>14</sup> Future Shop, «*Convention relative au site web*», Canada, 2006, [En ligne] <http://www.futureshop.ca/informationcentre/FR/useagreement.asp?logon=&langid=FR> (consulté le 27 mars 2008). Voir l'annexe 18.

<sup>15</sup> Future Shop, «*Dispositions du contrat d'achat*», Canada, 2008, [En ligne] <http://www.futureshop.ca/informationcentre/FR/termsandconditions.asp?logon=&langid=FR> (consulté le 1<sup>er</sup> avril 2008). Voir l'annexe 19.

<sup>16</sup> Réseau Admission, «*Politique d'achat*», Canada, 2008, [En ligne] <http://www.admission.com/html/admission/politiquesPurchase.html?&l=FR> (consulté le 4 avril 2008). Voir l'annexe 30.

<b>TICKETMASTER</b>	<b>Pricing and Other Errors</b>  If the amount you pay for a ticket is incorrect regardless of whether because of an error in a price posted on this web site or otherwise communicated to you, or you are able to order a ticket before its scheduled on-sale or presale date or you are able to order a ticket that was not supposed to have been released for sale, then: Ticketmaster will have the right to cancel that ticket (or the order for that ticket) and refund to you the amount that you paid. This will apply regardless of whether because of human error or a transactional malfunction of this web site or other Ticketmaster operated system. <b>Source : <i>Purchase Policy</i></b> <sup>17</sup>
---------------------	--

## 2.3 Clauses relatives à la livraison

### a) Exonération de responsabilité

Certaines entreprises prévoient qu'il revient au consommateur d'assumer les risques associés à la livraison du produit et, par conséquent, qu'elles ne pourront être tenues responsables en cas de bris ou de perte lors de la livraison.

CLAUSES RELATIVES À LA LIVRAISON	
<b>HMV</b>	Tous les achats d'articles chez HMV Canada sont effectués aux termes d'un contrat de livraison. Cela signifie que le risque de perte comme telle ou de perte de titre du ou des articles est assumé par vous au moment où le ou les articles sont livrés au transporteur. <b>Source : <i>Conditions d'utilisation du site Web</i></b> <sup>18</sup>

Le consommateur qui chercherait à obtenir un remboursement ou un échange suite à la non réception d'un produit ou à la réception d'un produit endommagé pourrait donc se voir opposer cette clause par le commerçant et devoir faire la difficile démonstration que la perte ou le bris n'était pas attribuable au transporteur.

### b) Délais de livraison

Tous les commerçants dont nous avons examiné les modalités applicables à la livraison d'un produit commandé par Internet ne donnent qu'une estimation du délai à l'intérieur duquel le consommateur devrait recevoir le produit. Dans la mesure où le produit ne serait pas livré à l'intérieur du délai estimé, la plupart des commerçants invitent le consommateur à communiquer avec eux.

<sup>17</sup> Ticketmaster, «*Purchase Policy*», Canada, 2008, [En ligne] <http://www.ticketmaster.ca/h/purchase.html> (consulté le 4 avril 2008). Voir l'annexe 35.

<sup>18</sup> Voir l'annexe 24.

CLAUSES RELATIVES AU DÉLAI DE LIVRAISON	
CHAPTERS-INDIGO	Si il n'y a pas d'information de suivi ou si vous ne parvenez pas à trouver votre colis, veuillez communiquer avec nous dans les 30 jours suivant la date de réception de votre courriel de confirmation d'expédition. <b>Source : Pourquoi n'ai-je pas encore reçu ma commande</b> <sup>19</sup>
HMV	Chaque page d'un article indique un délai de livraison habituel qui est un indice (et non une garantie) du temps que cela nous prendra pour livrer votre commande. <b>Source : Disponibilité</b> <sup>20</sup>
FUTURE SHOP	<b>À quel moment devrais-je recevoir ma commande?</b> L'outil d'estimation dans votre panier, vous permettra d'obtenir une estimation du temps de livraison pour chaque options d'envois. L'estimation réelle de l'expédition de votre envoi dépend de la disponibilité du produit et de la méthode d'envoi que vous avez sélectionner. De plus, l'envoi de votre commande dépend du moment qu'elle a été reçue (La vérification de crédit, le moment du ramassage et de l'emballage de votre commande). Durant les congés fériés ou la période des fêtes, des délais de livraisons peuvent se présenter. Veuillez prévoir du temps supplémentaire pour la réception de votre commande. <b>Source : Foire aux questions</b> <sup>21</sup>  <b>EXPÉDITION</b> : Si Futureshop.ca a vos articles en stock, nous vous enverrons un avis par courriel confirmant que les articles vous ont été expédiés et, par le fait même, que nous avons accepté votre commande. Les commandes dont les articles sont en stock (à l'exception des livraisons spéciales) sont habituellement expédiées dans un délai de deux jours ouvrables. Les commandes comportant des articles en rupture de stock seront expédiées une fois les articles manquants reçus. Nous vous enverrons l'avis d'expédition une fois que ces articles auront été expédiés. La rapidité avec laquelle vous recevez vos articles dépend du mode de livraison choisi. <b>Source : Dispositions du contrat d'achat</b> <sup>22</sup>
RÉSEAU ADMISSION	Si vous n'avez toujours pas reçu vos billets à partir de 5 jours ouvrables avant la date de l'événement, vous pouvez contacter un Superviseur au 514-528-2840 ou 514-528-2828 (Montréal), 1-877-528-0786 (Canada), 1-888-880-1002 ou 1-877-528-0778 (É-U). La Supervision est ouverte à tous les jours de 8h00 à 22h00 (Heure de l'Est). <b>Source : Modes de livraison de billet</b> <sup>23</sup>
TICKETMASTER	<b>What if I don't receive my tickets?</b> If you do not receive your tickets by 3 business days prior to an event, call your local <u>Customer Service Department</u> immediately. <b>Source : Frequently asked questions about buying tickets</b> <sup>24</sup>  If the event is in Canada and you select standard mail as your delivery method, then Canada Post will be used. Tickets sent via Canada Post can be sent only to the verified billing address. Your tickets will be delivered by regular mail and should be received no later than 5 business days prior to your event. If you require your tickets sooner, please select a more appropriate delivery method. If you don't receive your tickets within 5 business days of the event, then please call to your local <u>Order by Phone</u> for information on how to proceed. <b>Source : Standard mail</b> <sup>25</sup>  If you do not receive your tickets within 3 business days prior to an event, or you notice your tickets are missing or have been destroyed, call your local <u>Order by Phone</u> immediately. Tickets for reserved seating events that are lost during the delivery process from Ticketmaster to you, or that are missing or have been destroyed, may or may not be replaceable at the

<sup>19</sup> Chapters, «Pourquoi n'ai-je pas encore reçu ma commande ?», voir l'annexe 12.

<sup>20</sup> Voir l'annexe 25.

<sup>21</sup> Future Shop, «Foire aux questions», Canada, 2008, [En ligne] <http://www.futureshop.ca/informationcentre/FR/faqs.asp?logon=&langid=FR> (consulté le 1<sup>er</sup> avril 2008).

Voir l'annexe 20.

<sup>22</sup> Future Shop, «Dispositions du contrat d'achat», Canada, 2008, [En ligne] <http://www.futureshop.ca/informationcentre/FR/termsandconditions.asp?logon=&langid=FR> (consulté le 1<sup>er</sup> avril 2008). Voir l'annexe 19.

<sup>23</sup> Réseau Admission, « Modes de livraison des billets », Canada, 2008, [En ligne] <http://www.admission.com/html/admission/deliveryFAQ.html?l=FR> (consulté le 4 avril 2008). Voir l'annexe 31.

31.

	discretion of Ticketmaster. If your tickets are for general admission seating, or if your tickets were purchased using cash at a Retail Location, whether or not to issue to you replacement tickets will also be at the discretion of Ticketmaster. <b>Source : <i>Lost, stolen or destroyed tickets</i></b> <sup>26</sup>
<b>TELUS</b>	<b>Les achats en ligne vous sont expédiés sans frais par service de messagerie!</b> La plupart des commandes sont livrées dans un délai de 2 à 5 jours ouvrables. S'il n'est pas possible de livrer votre commande immédiatement, nous vous en informerons par courriel. Si l'article souhaité est en souffrance ou un appareil remis à neuf n'est pas en stock dans votre région, la livraison pourrait prendre jusqu'à 10 jours ouvrables. <b>Source : <i>Commande et livraison</i></b> <sup>27</sup>  <b>Information pour l'expédition/la livraison de la commande</b>  La livraison de toutes les commandes passées à la boutique Web est gratuite.  Votre commande devrait vous être livrée de un à cinq jours ouvrables après l'achat, entre 9 h et 17 h. <b>Source : <i>Politique de la boutique Web de TELUS Mobilité</i></b> <sup>28</sup>

Au Québec, en vertu de l'article 54.4 de la LPC, le commerçant a l'obligation, avant la conclusion du contrat à distance, de divulguer au consommateur la date ou les délais relatifs à la livraison. En outre, toujours en vertu de la LPC<sup>29</sup>, le consommateur qui n'aurait pas reçu le produit dans un délai de trente jours suivant la date prévue au contrat ou dans les 30 jours suivant la conclusion du contrat, si celui-ci ne prévoit pas de date ou de délai pour la livraison, pourra mettre un terme au contrat et obtenir le remboursement des sommes versées, y compris les sommes versées pour la livraison. Ainsi, contrairement à ce que laissent croire certains commerçants, les recours du consommateur vont bien au-delà de la possibilité de loger un appel au commerçant.

En ce qui concerne les billets de spectacle, si le consommateur du Québec n'a pas reçu les billets à la date ou dans les délais convenus, il pourra immédiatement, en vertu de la LPC<sup>30</sup>, mettre un terme au contrat et être remboursé.

On remarquera que dans son document intitulé *Lost, Stolen or destroyed tickets*<sup>31</sup>, (qui vise aussi les billets non livrés) l'entreprise Ticketmaster se réserve plutôt la discrétion de remplacer ou non un billet qui n'aurait jamais été reçu par le consommateur.

On remarquera également qu'aucune des modalités que nous avons examinées n'informe le consommateur des droits dont il dispose dans le cas où le bien ne serait pas livré ou serait livré en retard.

<sup>24</sup> Ticketmaster, « *Frequently asked questions about buying tickets* », Canada, 2008, [En ligne] <http://www.ticketmaster.ca/h/faq.html> (consulté le 4 avril 2008). Voir l'annexe 36.

<sup>25</sup> Ticketmaster, « *Standard mail* », Canada, 2008, [En ligne] <http://www.ticketmaster.ca/h/mail.html> (consulté le 4 avril 2008). Voir l'annexe 37.

<sup>26</sup> Ticketmaster, « *Lost, stolen or destroyed tickets* », Canada, 2008, [En ligne] [http://www.ticketmaster.ca/h/lost\\_tix.html](http://www.ticketmaster.ca/h/lost_tix.html) (consulté le 4 avril 2008). Voir l'annexe 38.

<sup>27</sup> Telus, « *Commande et livraison* », Canada, [En ligne] <http://www.telusmobilité.com/content/webstore/orderingandshipping.html> (consulté le 4 avril 2008). Voir l'annexe 5.

<sup>28</sup> Telus, « *Politique de la boutique Web de TELUS Mobilité* », Canada, 2008, [En ligne] [http://www.telusmobilité.com/about/webstore\\_policy.shtml](http://www.telusmobilité.com/about/webstore_policy.shtml) (consulté le 4 avril 2008). Voir l'annexe 6.

<sup>29</sup> Article 54.9 a)

<sup>30</sup> Article 54.9 b)

<sup>31</sup> Ticketmaster, « *Lost, stolen or destroyed tickets* », Canada, 2008, [En ligne] [http://www.ticketmaster.ca/h/lost\\_tix.html](http://www.ticketmaster.ca/h/lost_tix.html).

## 2.4 Clauses qui font référence à certains documents

Certaines modalités prévoient que le consommateur est lié par des documents dont le contenu n'apparaît pas aux modalités qui y font référence. Le consommateur pourrait donc se voir opposer par l'entreprise des clauses prévues à des documents dont il n'a jamais pris connaissance et auxquelles il n'a jamais consenti<sup>32</sup>. Certaines modalités vont même jusqu'à prévoir que l'entreprise pourra mettre un terme au contrat en cas de non-respect par le consommateur des conditions prévues à ces documents externes, documents qui pourront aussi, dans certains cas, être modifiés unilatéralement par l'entreprise. Un consommateur pourra ainsi se voir lié non seulement par les « modalités et conditions qui régissent ces achats et qui (lui) sont fournies de temps à autre », mais aussi par : « y compris, sans s'y limiter, toutes les modalités et conditions affichées sur ce site Web » (HMV)

Le tableau qui suit donne quelques exemples de clauses de ce type :

CLAUSES QUI FONT RÉFÉRENCE À CERTAINS DOCUMENTS	
HMV	<p>CONDITIONS GÉNÉRALES</p> <p>Les présentes conditions, ainsi que les règlements, politiques, lignes directrices et ententes affichés sur ce site Web constituent l'entente intégrale intervenue entre vous et HMV Canada concernant ce site Web. Nonobstant ce qui précède, tous les produits et services de que vous achetez par l'entremise de ce site Web sont assujettis aux modalités et conditions qui régissent ces achats et qui vous sont fournies de temps à autre, y compris, sans s'y limiter, toutes les modalités et conditions affichées sur ce site Web ou qui vous sont transmises (sous quelque manière ou quelque forme que ce soit) à la suite d'achats de produits ou services.</p> <p><b>Source : Conditions d'utilisation du site web</b><sup>33</sup></p>
RÉSEAU ADMISSION	<p>Cette politique d'achat est assujettie aux <u>Conditions d'utilisation</u> auxquelles elle s'intègre. Chaque billet que vous achetez donne l'autorisation à une personne d'assister à un événement précis. Il est assujetti aux conditions supplémentaires mentionnées sur ce billet.</p> <p><b>Source : Politique d'achat</b><sup>34</sup></p> <p>L'utilisation de ce billet est soumise aux règlements en vigueur ou affichés sur les lieux de l'événement.</p> <p><b>Source : Renseignements à l'endos du billet</b><sup>35</sup></p>
TICKETMASTER	<p>This Purchase Policy is subject to, and incorporates by this reference, the <u>Terms of Use</u>. Each ticket that you purchase is a license to attend a particular event, and is subject to the additional terms set forth on that ticket.</p> <p><b>Source : Purchase Policy</b><sup>36</sup></p>
TICKETPRO	<p>Le détenteur de ce billet est strictement soumis à tous les règlements en vigueur ou affichés sur les lieux de l'événement et il reconnaît qu'il doit s'y soumettre intégralement et renonce à toutes réclamations pour pertes et dommages résultant en inconvénients, de quelque cause que ce soit, subis avant, pendant ou après l'événement.</p> <p><b>Source : mentions à l'endos du billet</b><sup>37</sup></p>

<sup>32</sup> On notera qu'en vertu de l'alinéa 2 de l'article 1435 du Code civil du Québec, dans un contrat de consommation ou d'adhésion, la clause externe à laquelle renvoie le contrat est nulle si, au moment de la formation du contrat, elle n'a pas été expressément portée à la connaissance du consommateur, à moins que l'autre partie ne prouve que le consommateur en avait par ailleurs connaissance.

<sup>33</sup> Voir l'annexe 24.

<sup>34</sup> Réseau Admission, « *Politique d'achat* », Canada, 2008, [En ligne] <http://www.admission.com/html/admission/policiesPurchase.html?&l=FR> (consulté le 4 avril 2008). Voir l'annexe 30.

<sup>35</sup> Voir l'annexe 32.

<sup>36</sup> Ticketmaster, « *Purchase Policy* », Canada, 2008, [En ligne] <http://www.ticketmaster.ca/h/purchase.html> (consulté le 4 avril 2008). Voir l'annexe 35.

<sup>37</sup> Voir l'annexe 43

<b>ROGERS</b>	<p>Nonobstant ce qui précède, tout produit ou service acheté par le biais de la Boutique Rogers devra être soumis à toutes les modalités concernant un tel achat, lesquelles modalités vous sont fournies de temps à autres, incluant, sans toutefois s'y limiter, les modalités diffusées sur la Boutique Rogers et les modalités qui vous sont livrées (de quelque façon)<sup>38</sup> en relation avec les produits ou services achetés. <b>Source : <i>Modalités d'utilisation</i></b></p> <p>Les présentes modalités de service (les « Modalités ») régissent l'utilisation des Services. Tous les documents courants de Rogers décrivant les forfaits, les caractéristiques, les services ou les produits que vous avez choisis ainsi que tout autre document intégré aux présentes par renvoi explicite (collectivement, les « Documents »), constituent avec les présentes Modalités l'entente conclue avec vous (l'« Entente de service »). En cas d'incohérence entre les Documents et les présentes Modalités, les présentes Modalités auront préséance.</p> <p>En concluant la présente Entente de service :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• vous acceptez toutes les dispositions de l'Entente de service, y compris celles stipulées dans les Documents et dans les présentes Modalités;</li> <li>• vous reconnaissez avoir reçu une copie de l'Entente de service, y compris les Documents et les présentes Modalités, et que vous avez eu l'occasion d'en prendre connaissance;</li> </ul> <p>6. Lors du déplacement à l'extérieur des installations de Rogers (y compris pour le service de transmission de la voix, la transmission de données et les points d'accès), vous serez responsable de tous les frais de Rogers applicables et serez soumis aux limites et aux modalités du service du fournisseur de service offrant de tels services de déplacement.</p> <p>15. De temps à autre, nous pouvons établir des politiques, des règles et des limites (désignées collectivement les « Politiques ») régissant l'utilisation des Services, de l'Équipement et des produits, du contenu, des applications ou des services utilisés en conjonction avec les Services ou l'Équipement. Votre utilisation des Services est soumise à ces Politiques. Nous vous fournissons un avis des Politiques et des changements qui y sont apportés. Notre Politique courante régissant l'utilisation acceptable, disponible sur le site <a href="http://rogers.com/modalites">rogers.com/modalites</a>, est intégrée aux présentes Modalités par référence explicite. De plus, lors de l'utilisation de certains services Yahoo! particuliers, vous pourrez être soumis à des modalités supplémentaires (lesquelles peuvent être publiées de temps à autre) relativement à de tels services, lesquelles sont intégrées aux présentes Modalités par renvoi explicite. <b>Source : <i>Modalités de service de Rogers</i></b><sup>39</sup></p>
<b>TELUS</b>	<p><b>5. Utilisation de service</b></p> <p>Vous utiliserez le service en conformité avec les lois ainsi qu'avec les règlements liés au service adoptés par TELUS de temps à autre, y compris les directives sur la conduite sécuritaire et la santé et la sécurité. <b>Source : <i>Modalités de service standard de la division Mobilité de TELUS</i></b><sup>40</sup></p>

## 2.5 Clauses relatives aux recours

Plusieurs des modalités que nous avons examinées contiennent des clauses qui précisent la loi applicable au contrat et qui indiquent quel sera le tribunal compétent en cas de litige :

CLAUSES RELATIVES AUX RECOURS	
<b>CHAPTERS-INDIGO</b>	<p>Indigo exploite <a href="http://chapters.indigo.ca">chapters.indigo.ca</a> de ses bureaux de la province d'Ontario, au Canada. Le site Web est accessible depuis toutes les provinces et territoires du Canada, ainsi que depuis d'autres pays dans le monde. Comme chacun de ces territoires est doté de lois possiblement différentes des lois ontariennes, en accédant au site Web vous acceptez que toutes les</p>

<sup>38</sup> Rogers, « *Modalités d'utilisation* », Canada, [En ligne] <https://votre.rogers.com/about/Term&CondOfUse.asp?shopperID=DFSKK11B6QKT8PQ3NL0MM35D9CLM242A> (consulté le 1<sup>er</sup> avril 2008). Voir l'annexe 2.

<sup>39</sup> Rogers, « *Modalités de service de Rogers* », Canada, [En ligne] [https://votre.rogers.com/about/legaldisclaimer/TOS\\_Fr.pdf](https://votre.rogers.com/about/legaldisclaimer/TOS_Fr.pdf) (consulté le 1<sup>er</sup> avril 2008). Voir l'annexe 3.

<sup>40</sup> Telus, « *Modalités de service standard de la division Mobilité de TELUS* », Canada, 2008, [En ligne] [http://www.telusmobilité.com/about/mike\\_pcs\\_pt\\_policy.shtml](http://www.telusmobilité.com/about/mike_pcs_pt_policy.shtml) (consulté le 4 avril 2008). Voir l'annexe 7.

	<p>questions relatives à l'accès ou à l'utilisation du site Web ou d'autres sites Internet vers lesquels mène un hyperlien inséré dans le site Web, soient régies par les lois de la province d'Ontario et les lois fédérales canadiennes applicables. Vous acceptez également et vous vous soumettez volontairement à la compétence personnelle et territoriale des tribunaux de la province d'Ontario. En outre, vous reconnaissez devoir vous conformer à toutes les lois locales. <b>Source : Conditions d'utilisation<sup>41</sup></b></p>
<b>HMV</b>	<p><b>CONDITIONS GÉNÉRALES</b></p> <p>Tout litige découlant des présentes sera régi exclusivement par les lois de la province de l'Ontario et du Canada, sans égard aux dispositions sur les conflits de lois de ces entités. Vous acceptez expressément de vous conformer à la compétence et à l'autorité exclusives des tribunaux des Cours de l'Ontario ou de la Cour fédérale du Canada, où qu'ils soient situés, ou de tout autre district ou compétence judiciaire tels que déterminés par HMV Canada dans le cadre d'éventuels litiges, poursuites ou autres différends liés aux présentes. <b>Source : Conditions d'utilisation du site web<sup>42</sup></b></p>
<b>TICKETMASTER</b>	<p><b>Disputes</b></p> <p>If you have a dispute and your dispute involves an event (or a ticket for an event) that is located in the United States, then the dispute will be governed by the laws of the State of California without regard to its conflict of law provisions and you consent to personal jurisdiction, and agree to bring all actions, exclusively in state and federal courts located in Los Angeles County, California. If you have a dispute and your dispute involves an event (or a ticket for an event) that is located in Canada, then the dispute will be governed by the laws of the Province of Ontario without regard to its conflict of law provisions and you consent to personal jurisdiction, and agree to bring all actions, exclusively in courts located in Toronto, Ontario. If you have a dispute regarding the Site but not regarding an event (and not regarding a ticket for an event), then: (a) if you are accessing the Site from the United States or any country other than Canada, then the dispute will be governed by the laws of the State of California without regard to its conflict of law provisions and you consent to personal jurisdiction, and agree to bring all actions, exclusively in state and federal courts located in Los Angeles County, California; and (b) if you are accessing the Site from Canada, then the dispute will be governed by the laws of the Province of Ontario without regard to its conflict of law provisions and you consent to personal jurisdiction, and agree to bring all actions, exclusively in courts located in Toronto, Ontario. If you are purchasing or selling through TicketExchange tickets to an event that is located in the State of Illinois, then this paragraph shall not apply to your purchase or sale, and instead the paragraph that will apply is the paragraph below entitled "Additional Provisions Applicable to Persons Using TicketExchange to Buy or Sell Tickets to any Event Located in the State of Illinois." <b>Source : Terms of use<sup>43</sup></b></p>
<b>ROGERS</b>	<p><b>6. Modalités diverses</b></p> <p>Tout litige en vertu des présentes devra être régi exclusivement par les lois de la province de l'Ontario et par les lois du Canada qui s'y appliquent, sans donner effet aux principes de lois conflictuelles. Par la présente, vous convenez de la nature exclusive du forum, de la juridiction et de la pertinence des cours de l'Ontario et/ou des cours fédérales du Canada en Ontario, ou de tout autre district judiciaire ou administration tel que déterminé par Rogers dans toute action, litige ou controverse se rattachant aux présentes. Les Modalités et toutes règles, politiques, directives ou autres ententes diffusées sur la Boutique Rogers par Rogers constituent l'ensemble de l'entente conclue entre Rogers et vous à l'égard de votre utilisation de la Boutique Rogers. Nonobstant ce qui précède, tout produit ou service acheté par le biais de la Boutique Rogers devra être soumis à toutes les modalités concernant un tel achat, lesquelles modalités vous sont fournies de temps à autres, incluant, sans toutefois s'y limiter, les modalités diffusées sur la Boutique Rogers et les modalités qui vous sont livrées (de quelque façon) en relation avec les produits ou services achetés. <b>Source : Modalités d'utilisation<sup>44</sup></b></p>

<sup>41</sup> Chapters, « Conditions d'utilisation », Canada, 2007, [En ligne] [http://www.chapters.indigo.ca/Avis-juridiques/legal\\_fr-art.html?Section=home&ArtCode=legal\\_fr&arttype=RS&Lang=fr](http://www.chapters.indigo.ca/Avis-juridiques/legal_fr-art.html?Section=home&ArtCode=legal_fr&arttype=RS&Lang=fr) (consulté le 1er avril 2008). Voir l'annexe 13.

<sup>42</sup> Voir l'annexe 24.

<sup>43</sup> Ticketmaster, « Terms of use », Canada, 2008, [En ligne] <http://www.ticketmaster.ca/h/terms.html> (consulté le 4 avril 2008). Voir l'annexe 39.

<sup>44</sup> Rogers, « Modalités d'utilisation », Canada, [En ligne] <https://votre.rogers.com/about/Term&CondOfUse.asp?shopperID=DFSKK11B6QKT8PQ3NL0MM35D9CLM242A> (consulté le 1<sup>er</sup> avril 2008). Voir l'annexe 2.

En se fondant sur ce type de clause, le commerçant pourrait tenter d'écarter les prétentions du consommateur qui seraient fondées sur des dispositions de la loi en vigueur dans sa province de résidence et qui pourraient différer des règles prévues aux modalités. Le commerçant pourrait également tenter de forcer le consommateur à saisir, en cas de litige, des tribunaux de juridictions étrangères.<sup>45</sup> Pour être en mesure de repousser les prétentions du commerçant, qui plaidera que la désignation lie le consommateur au même titre que les autres modalités du contrat, le consommateur devra avoir une bonne connaissance des règles de droit international privé applicables.

Certaines modalités contiennent également des clauses qui stipulent que, sous réserve des lois applicables, le consommateur doit soumettre tout litige éventuel à l'arbitrage à l'exclusion des tribunaux et/ou qu'il lui est interdit d'intenter un recours collectif ou d'y participer<sup>46</sup> :

---

<sup>45</sup> On notera, qu'au Québec, le Code civil prévoit que :

*3117. Le choix par les parties de la loi applicable au contrat de consommation ne peut avoir pour résultat de priver le consommateur de la protection que lui assurent les dispositions impératives de la loi de l'État où il a sa résidence si la conclusion du contrat a été précédée, dans ce lieu, d'une offre spéciale ou d'une publicité et que les actes nécessaires à sa conclusion y ont été accomplis par le consommateur, ou encore, si la commande de ce dernier y a été reçue. (...)*

*3149. Les autorités québécoises sont, en outre, compétentes pour connaître d'une action fondée sur un contrat de consommation ou sur un contrat de travail si le consommateur ou le travailleur a son domicile ou sa résidence au Québec; la renonciation du consommateur ou du travailleur à cette compétence ne peut lui être opposée.*

La LPC prévoit également que :

19. Une clause d'un contrat assujettissant celui-ci, en tout ou en partie, à une loi autre qu'une loi du Parlement du Québec ou du Canada est interdite.

<sup>46</sup> On notera que la LPC prévoit ce qui suit :

*11.1. Est interdite la stipulation ayant pour effet soit d'imposer au consommateur l'obligation de soumettre un litige éventuel à l'arbitrage, soit de restreindre son droit d'ester en justice, notamment en lui interdisant d'exercer un recours collectif, soit de le priver du droit d'être membre d'un groupe visé par un tel recours.*

*Arbitrage.*

*Le consommateur peut, s'il survient un litige après la conclusion du contrat, convenir alors de soumettre ce litige à l'arbitrage*

La Loi de 2002 sur la protection du consommateur (L.O. 2002, CHAPITRE 30) prévoit pour sa part que :

7. (1) Les droits substantiels et procéduraux accordés en application de la présente loi s'appliquent malgré toute convention ou renonciation à l'effet contraire.

(2) Sans préjudice de la portée générale du paragraphe (1), est invalide, dans la mesure où elle empêche le consommateur d'exercer son droit d'introduire une action devant la Cour supérieure de justice en vertu de la présente loi, la condition ou la reconnaissance, énoncée dans une convention de consommation ou une convention connexe, qui exige ou a pour effet d'exiger que les différends relatifs à la convention de consommation soient soumis à l'arbitrage.

8. (1) Le consommateur peut, en vertu de la Loi de 1992 sur les recours collectifs, introduire une instance au nom des membres d'un groupe ou devenir membre d'un groupe dans une telle instance à l'égard d'un différend relatif à une convention de consommation malgré toute condition ou reconnaissance, énoncée dans la convention de consommation ou une convention connexe, qui aurait ou a pour effet de l'empêcher d'introduire un recours collectif ou de devenir membre d'un tel groupe.

CLAUSES RELATIVES AUX RECOURS	
<b>CHAPTERS-INDIGO</b>	<p>Sauf dans les cas où la législation applicable l'interdit, toute revendication, litige ou contestation (en droit civil ou délictuel, en vertu d'une loi, d'un règlement ou autre, antérieur, actuel ou futur) découlant des ou relative aux : a) présentes conditions d'utilisation; b) liens découlant des présentes conditions d'utilisation (collectivement, la « revendication ») sera soumis à la décision d'un arbitre unique (à l'exclusion des tribunaux). Sauf dans les cas où la législation applicable l'interdit, vous renoncez à tout droit d'entreprendre ou de participer à tout recours collectif contre nous connexe à toute revendication et, le cas échéant, vous acceptez également de vous retirer de toute procédure de recours collectif en cours contre nous.</p> <p><b>Source : Conditions d'utilisation<sup>47</sup></b></p>
<b>ROGERS</b>	<p><b>34. Dans les limites permises par la loi en vigueur</b>, à moins d'un accord de notre part, toute réclamation, tout litige ou toute controverse, 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 final et liant les parties, à l'exclusion des tribunaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'Entente de service;</li> <li>• les Services ou l'Équipement;</li> <li>• les déclarations verbales ou écrites, la publicité ou les promotions associées à l'Entente de service, aux Services ou à l'Équipement; ou</li> <li>• la relation découlant de l'Entente de service.</li> </ul> <p><b>Source : Modalités de service de Rogers<sup>48</sup></b></p>
<b>TELUS</b>	<p>15. Arbitrage</p> <p>Tout différend, toute controverse ou toute réclamation (de nature contractuelle ou délictuelle, en vertu de la loi ou d'un règlement, ou autrement, passés, présents ou futurs - sauf en ce qui concerne la perception par TELUS de toute somme auprès de vous) qu'ils résultent des causes suivantes ou qu'ils y soient liés : a) la présente entente; b) un téléphone ou le service; c) des déclarations verbales ou écrites, ou des publicités ou offres promotionnelles concernant la présente entente ou un produit ou un service; ou d) les relations qui découlent de la présente entente (y compris les relations avec les tiers qui ne sont pas parties), (chacune étant, individuellement, une « réclamation ») feront l'objet d'une médiation privée et confidentielle devant un seul médiateur choisi par les parties à leurs frais conjoints. Si les parties n'arrivent pas à un règlement après une médiation de bonne foi, le litige sera alors soumis à l'arbitrage privé, confidentiel et final de la même personne qui a été choisie à l'origine comme médiateur. L'une ou l'autre des parties peut intenter une action en justice aux fins de faire respecter et exécuter la sentence arbitrale rendue, à condition qu'une sentence arbitrale ait été rendue et seulement à ce moment-là, après un délai de trente (30) jours à compter de la date de cette sentence. En acceptant ce qui précède, vous renoncez à tout droit que vous pouvez avoir d'intenter un recours collectif ou d'y participer, à l'encontre de TELUS, en ce qui concerne toute réclamation, et le cas échéant, vous convenez, par les présentes, de vous retirer de tout recours collectif autrement intenté contre TELUS. (...). Certaines juridictions peuvent ne pas permettre le recours à la médiation ou à l'arbitrage obligatoire ou l'interdiction de participer à un recours collectif. Si les lois applicables rendent nulle l'obligation de se soumettre à la médiation ou à l'arbitrage ou l'interdiction de participer à un recours collectif, les dispositions pertinentes de ce paragraphe seront retranchées conformément au paragraphe 16 de la présente entente.</p> <p><b>Source : Modalités de service standard de la division Mobilité de TELUS<sup>49</sup></b></p>

<sup>47</sup> Chapters, « Conditions d'utilisation », Canada, 2007, [En ligne] [http://www.chapters.indigo.ca/Avis-juridiques/legal\\_fr-art.html?Section=home&ArtCode=legal\\_fr&arttype=RS&Lang=fr](http://www.chapters.indigo.ca/Avis-juridiques/legal_fr-art.html?Section=home&ArtCode=legal_fr&arttype=RS&Lang=fr) (consulté le 1<sup>er</sup> avril 2008). Notons que les liens du site de Chapters que nous mettons en références et qui doivent mener aux pages françaises, peuvent mener aux pages anglaises selon une logique que nous ne sommes pas parvenu à percer. Voir l'annexe 13.

<sup>48</sup> Rogers, « Modalités de service de Rogers », Canada, [En ligne] [https://votre.rogers.com/about/legaldisclaimer/TOS\\_Fr.pdf](https://votre.rogers.com/about/legaldisclaimer/TOS_Fr.pdf) (consulté le 1<sup>er</sup> avril 2008). Voir l'annexe 3.

Il est intéressant de noter que Telus a également prévu à ses modalités que le consommateur s'engage à *ne pas utiliser la moindre information ou application figurant sur le présent site ou les liens menant au présent site dans le cadre de réclamations, procédures, poursuites ou actions contre TELUS Mobilité, ses fournisseurs ou ses entités affiliées.*<sup>50</sup>

Les clauses de ce type sont donc très problématiques puisqu'elles sont susceptibles de tromper le consommateur en lui laissant entendre qu'il dispose de moins de droits que ceux dont il dispose réellement. À moins que le consommateur ne soit parfaitement au fait des dispositions de la loi qui pourraient prévaloir sur les dispositions contractuelles, le simple fait d'ajouter à la suite des clauses problématiques du contrat la mention « *dans les limites permises par la loi* » sera évidemment insuffisant pour dissiper l'effet qu'une telle clause peut avoir sur le consommateur.

En ce qui concerne les consommateurs résidants de provinces qui n'ont toujours pas interdit les stipulations de ce type, il est fondamental qu'ils en prennent connaissance et comprennent qu'elles ont pour effet de restreindre leur droit d'ester en justice.

## 2.6 Clauses relatives à l'indemnisation du commerçant

Presque tous les commerçants dont nous avons examiné les modalités ont élaboré des clauses qui détaillent les circonstances dans lesquelles le consommateur pourrait être tenu de les indemniser, voire de les protéger et de les tenir à couvert. En se fondant sur ces clauses, les commerçants pourraient tenter de réclamer du consommateur des sommes très importantes alors qu'en vertu des règles de responsabilité applicables, le consommateur ne serait pas tenu de verser quelques sommes que ce soit au commerçant.

Le tableau qui suit donne quelques exemples de clauses relatives à l'indemnisation du commerçant que l'on retrouve aux modalités de certaines entreprises :

CLAUSES RELATIVES À L'INDEMNISATION DU COMMERÇANT	
CHAPTERS-INDIGO	<p>Vous acceptez de défendre, de protéger, d'indemniser et de tenir Indigo et ses filiales, ainsi que leurs directeurs, représentants, sous-traitants, partenaires et employés, à l'abri de toute perte, responsabilité, menace de revendication ou revendication réelle, demande, dommages, coûts et dépenses, notamment les frais juridiques raisonnables, découlant ou connexes à un de vos articles.</p> <p>En insérant un hyperlien, les utilisateurs acceptent de défendre, de protéger, d'indemniser et de tenir Indigo et ses filiales, ainsi que leurs directeurs, représentants, sous-traitants, partenaires et employés, à l'abri de toute perte, responsabilité, revendication, demande, dommages, coûts et dépenses, notamment les frais juridiques raisonnables, découlant ou connexes à cet hyperlien, à son contenu ou à d'autres éléments ou documents pouvant être partagés ou publiés par hyperlien, ou à toute violation ou violation présumée des déclarations et garanties ci-devant.</p> <p>Source : <i>Conditions d'utilisation</i><sup>51</sup></p>

<sup>49</sup> Telus, « *Modalités de service standard de la division Mobilité de TELUS* », Canada, 2008, [En ligne] [http://www.telusmobilite.com/about/mike\\_pcs\\_pt\\_policy.shtml](http://www.telusmobilite.com/about/mike_pcs_pt_policy.shtml) (consulté le 4 avril 2008). Voir l'annexe 7.

<sup>50</sup> Telus, « *Modalités* », Canada, 2008, [En ligne] [http://www.telusmobilite.com/about/terms\\_conditions.shtml](http://www.telusmobilite.com/about/terms_conditions.shtml) (consulté le 4 avril 2008). Voir l'annexe 8.

<sup>51</sup> Chapters, « *Conditions d'utilisation* », Canada, 2007, [En ligne] [http://www.chapters.indigo.ca/Avis-juridiques/legal\\_fr-art.html?Section=home&ArtCode=legal\\_fr&arttype=RS&Lang=fr](http://www.chapters.indigo.ca/Avis-juridiques/legal_fr-art.html?Section=home&ArtCode=legal_fr&arttype=RS&Lang=fr) (consulté le 1er avril 2008). Voir l'annexe 13.

<p><b>HMV</b></p>	<p>Vous convenez de défendre et d'indemniser HMV Canada, ses sociétés affiliées et ses sociétés apparentées, de même que leurs directeurs, représentants, employés, consultants et agents respectifs de toute réclamation, responsabilité et dépense, y compris tous les frais et honoraires d'avocats, et ce, jusqu'aux limites permises par la loi, découlant de : i) l'une quelconque violation de votre part des présentes conditions d'utilisation; ou de ii) votre utilisation de ce site Web ou de son contenu, ou encore de l'affichage ou de la transmission de renseignements ou autre matériel sur ce site, par vous ou par d'autres, au moyen de votre compte. Vous convenez d'aviser rapidement HMV Canada, dès que vous en prenez connaissance, de toute utilisation non autorisée de votre compte et de prendre toutes les mesures raisonnables pour empêcher que ce fait se reproduise. HMV Canada se réserve le droit, à sa seule discrétion et à ses frais, d'assumer sa défense dans le cas de réclamations ou autres pour lesquelles vous vous êtes engagé à l'indemniser. Vous acceptez de collaborer dans toute la mesure du possible à la défense de toute réclamation. <b>Source : Conditions d'utilisation du site web</b><sup>52</sup></p>
<p><b>RÉSEAU ADMISSION</b></p>	<p><b>Indemnisation</b> Vous acceptez de tenir exempts de responsabilité Admission et ses filiales, ainsi que leurs directeurs, agents, employés, contractants et mandants, et de les indemniser pour les pertes, les réclamations et les demandes de tout type, y compris les frais judiciaires raisonnables, faites par une tierce partie par suite de votre utilisation du site, notamment pour fournir un lien vers un autre site ou pour publier du contenu ou d'autres renseignements sur le site. <b>Source : Conditions d'utilisation</b><sup>53</sup></p>
<p><b>TICKETMASTER</b></p>	<p><b>Indemnity</b> You agree to indemnify and hold Ticketmaster and its affiliates, and each of Ticketmaster's and its affiliates' respective officers, agents, employees, contractors and principals, harmless from any loss, liability, claim or demand, including reasonable attorneys' fees, made by any third party due to or arising out of your use of the Site, including also your use of the Site to provide a link to another site or to upload content or other information to the Site. <b>Source : Terms of use</b><sup>54</sup></p>
<p><b>ROGERS</b></p>	<p>Dans la mesure permise par la loi, vous défendrez, indemnifierez et tiendrez à couvert Rogers, ses affiliés et entreprises connexes et chacun de leurs directeurs, officiers, employés, consultants et mandataires respectifs contre toute réclamation, toute responsabilité et tous frais, incluant les frais juridiques, attribuables à : (i) votre manquement à une des dispositions des Modalités; ou (ii) votre utilisation de la Boutique Rogers, du contenu trouvé sur la Boutique Rogers et de la publication ou de la transmission d'information ou d'autre matériel sur la Boutique Rogers faites par vous ou d'autres en utilisant votre compte. Vous convenez d'aviser promptement Rogers après avoir été mis au fait de toute utilisation non autorisée de votre compte et de prendre toutes les mesures responsables jugées nécessaires pour éviter toute reproduction d'une telle utilisation. Rogers se réserve le droit, à sa seule discrétion et à ses frais, d'assumer la défense et le contrôle exclusif de tout litige qui autrement aurait été sujet à une indemnisation de votre part. Vous collaborerez aussi pleinement que requis raisonnablement pour la défense d'une telle réclamation. <b>Source : Modalités d'utilisation</b><sup>55</sup></p>
<p><b>TELUS</b></p>	<p>Vous vous engagez à tenir TELUS Mobilité et ses fournisseurs, ses partenaires et ses entités affiliées ou sociétés associées indemnes et à couvert de la totalité des responsabilités, frais et dépenses, honoraires juridiques raisonnables compris, liés à toute violation par vous des présentes modalités, à toute utilisation par vous du présent site ou encore à la publication ou à la transmission par vous de messages ou d'informations sur le présent site. Source : Modalités<sup>56</sup></p> <p>Vous indemnifierez TELUS pour toutes les pertes et dépenses et dans toutes les actions, réclamations et jugements qui concernent TELUS, en demande ou en défense, en relation</p>

<sup>52</sup> Voir l'annexe 24.

<sup>53</sup> Réseau Admission, « Conditions d'utilisation », Canada, 2008, [En ligne] <http://www.admission.com/html/admission/termOfUse.html?l=FR> (consulté le 4 avril 2008). Voir l'annexe 33.

<sup>54</sup> Ticketmaster, « Terms of use », Canada, 2008, [En ligne] <http://www.ticketmaster.ca/h/terms.html> (consulté le 4 avril 2008). Voir l'annexe 39.

<sup>55</sup> Rogers, « Modalités d'utilisation », Canada, [En ligne] [https://votre.rogers.com/about/Term&CondOfUse.asp?shopperID=DFSkk11B6QkT8PQ3NL0MM35D9C\\_LM242A](https://votre.rogers.com/about/Term&CondOfUse.asp?shopperID=DFSkk11B6QkT8PQ3NL0MM35D9C_LM242A) (consulté le 1<sup>er</sup> avril 2008). Voir l'annexe 2.

	avec votre utilisation appropriée ou non des services, tout téléphone utilisé pour le service ou toute violation des présentes modalités. <b>Source : <i>Modalités de service standard de la division Mobilité de TELUS</i><sup>57</sup></b>
--	---

Les clauses de ce type sont très problématiques. De fait, si les entreprises ont, en cas de poursuites judiciaires, le droit d'appeler un tiers en garantie, elles ne devraient pas avoir celui d'obliger contractuellement un consommateur à s'engager à rembourser quoi que ce soit sans que sa responsabilité soit d'abord reconnue. De même, si un des clients de l'entreprise est responsable de quelque dommage envers elle du fait de ses actes fautifs ou du non-respect des obligations qui découlent du contrat, elle aura toujours l'opportunité, attendu qu'aucune clause de non responsabilité n'a été prévue dans les modalités examinées en faveur du consommateur, d'entreprendre contre lui les recours qu'elle juge appropriés.

## 2.7 Clauses relatives aux droits d'auteur

Le tableau qui suit donne quelques exemples de clauses relatives aux droits d'auteur que l'on retrouve aux modalités de certaines entreprises :

CLAUSES RELATIVES AUX DROITS D'AUTEUR	
<b>CHAPTERS-INDIGO</b>	<p>L'utilisateur reconnaît que tout contenu, courriel, article, offre, logiciel, vidéo, photographie, texte, image, musique, son, question, suggestion créative, message, réaction, idée, recette, remarque, dessin, essai, histoire ou autre renseignement, donnée, document et opinion (notamment tout article publié sur les forums de la communauté) (les « articles ») fourni, courriel, publié, téléversé ou transmis par lui dans le site Web est considéré comme et demeure la propriété d'Indigo, notamment tout droit d'auteur, sans réserve. En outre, l'utilisateur renonce à ses droits intellectuels, en tout ou en partie, connexes auxdits articles.</p> <p>Sans limiter la portée de ce qui précède, l'utilisateur reconnaît et accepte que les articles, en tout ou en partie, peuvent être utilisés, modifiés, reproduits, publiés, traduits, intégrés à une sous-licence, copiés et intégrés ou diffusés dans d'autres œuvres de toute forme ou média, ou de technologies inconnues ou en développement, pendant toute la durée de tout droit d'auteur possiblement associé à de tels articles, sans dédommagement d'aucune sorte à l'utilisateur. Lorsque vous publiez des articles dans le site Web, vous permettez et demandez à Indigo d'en faire la copie, à sa discrétion, afin d'en faciliter la publication et le stockage dans le site Web. En publiant des articles dans une section du site Web, vous octroyez automatiquement, et vous déclarez et garantissez que vous avez le droit d'octroyer, à Indigo, une licence internationale irrévocable, perpétuelle, non exclusive, cessible, entièrement défrayée (avec droit de sous-licence) relative à l'utilisation, à la copie, à l'utilisation publicitaire, à l'affichage public, au reformatage, à la traduction, à l'utilisation d'extraits (en tout ou en partie) et à la distribution à toute fin connexe au site Web ou à sa promotion, à la préparation de dérivés ou à l'intégration à d'autres œuvres desdits articles, et vous en octroyez et autorisez la sous-licence.</p> <p>En insérant un hyperlien vers le site Web dans des sites Internet autres, l'utilisateur octroie automatiquement, et déclare et garantit qu'il a le droit d'octroyer, à Indigo, une licence internationale irrévocable, perpétuelle, non exclusive, cessible, entièrement défrayée (avec un droit de sous-licence) relative à l'utilisation du site Web pour relier, utiliser, copier, publier, diffuser, exécuter ou afficher publiquement, reformater, traduire, tirer des extraits (en tout ou en partie), résumer, et distribuer le contenu, les hyperliens et autres documents de toute sorte figurant dans toute page Web dans laquelle l'utilisateur insère ledit hyperlien.</p> <p><b>Source : <i>Conditions d'utilisation</i><sup>58</sup></b></p>

<sup>56</sup> Telus, « *Modalités* », Canada, 2008, [En ligne]

[http://www.telusmobilité.com/about/terms\\_conditions.shtml](http://www.telusmobilité.com/about/terms_conditions.shtml) (consulté le 4 avril 2008). Voir l'annexe 8.

<sup>57</sup> Telus, « *Modalités de service standard de la division Mobilité de TELUS* », Canada, 2008, [En ligne]

[http://www.telusmobilité.com/about/mike\\_pcs\\_pt\\_policy.shtml](http://www.telusmobilité.com/about/mike_pcs_pt_policy.shtml) (consulté le 4 avril 2008). Voir l'annexe 7.

<sup>58</sup> Chapters, « *Conditions d'utilisation* », Canada, 2007, [En ligne] [http://www.chapters.indigo.ca/Avis-juridiques/legal\\_fr-art.html?Section=home&ArtCode=legal\\_fr&arttype=RS&Lang=fr](http://www.chapters.indigo.ca/Avis-juridiques/legal_fr-art.html?Section=home&ArtCode=legal_fr&arttype=RS&Lang=fr) (consulté le 1er avril 2008). Voir l'annexe 13.

<p><b>HMV</b></p>	<p>Dans l'éventualité où vous affichez un contenu ou soumettez du matériel, et à moins d'indications contraires, vous accordez à HMV Canada et à ses sociétés affiliées le droit non exclusif, sans redevances, perpétuel et irrévocable d'utiliser, de reproduire, de modifier, d'adapter, de publier, de traduire, de diffuser et d'afficher ce contenu, ou encore de créer des produits dérivés à partir de ce contenu, partout dans le monde et par le truchement de n'importe quel média, ainsi que le droit illimité d'octroyer des sous-licences ou n'importe lequel des droits précités. Vous accordez à HMV Canada, à ses sociétés affiliées et à ses sous-titulaires de licences, s'ils le désirent, le droit d'utiliser le nom que vous indiquez en relation avec le contenu. Vous garanzissez que vous détenez la propriété du contenu que vous affichez ou que vous contrôlez tous les droits qui y sont associés; que le contenu affiché est véridique; et que l'utilisation du contenu que vous fournissez n'est pas en violation de la présente entente et qu'il ne causera aucun préjudice à quiconque ni à aucune entité. <b>Source : Conditions d'utilisation du site web</b><sup>59</sup></p>
<p><b>FUTURE SHOP</b></p>	<p><b>11. SOUMISSIONS NON SOLLICITÉES</b> Afin d'éviter les malentendus et les différends, Future Shop n'accepte ni ne considère aucune idée ou suggestion non sollicitées (les " soumissions "). Si vous envoyez des soumissions à Future Shop ou au site Web, vous accordez automatiquement (ou garanzissez que le propriétaire de la soumission accordée) à Future Shop et à ses ayants droit, un droit et une licence perpétuels, libres de redevances, irrévocables, illimités, non exclusifs, mondiaux, cessibles et pouvant être concédés par une sous-licence, relatifs à la soumission et à tous concepts, idées, savoir-faire ou techniques connexes associés aux soumissions, à quelque fin que ce soit, commerciale ou autre, en utilisant tout moyen ou toute technique connu à l'heure actuelle ou mis au point à l'avenir et ce, sans vous dédommager ou sans dédommager toute autre personne, sans responsabilité, quelle qu'elle soit, et sans obligation de confidentialité ou autre devoir de la part de Future Shop ou de ses ayants droit, et vous convenez, déclarez et garanzissez que vous renoncez à tous les droits moraux rattachés à l'information non sollicitée en faveur de Future Shop et de ses ayants droit. <b>Source : Convention relative au site web</b><sup>60</sup></p>
<p><b>ROGERS</b></p>	<p><b>2.4</b> Par la présente, vous accordez à Rogers un droit mondial exempt de redevance, perpétuel, irrévocable et non exclusif, ainsi qu'une licence d'utilisation, de reproduction, de modification, d'adaptation, de publication, de traduction, de distribution et de sous-licence pour tout le matériel ou l'information que vous soumettez sur la Boutique Rogers et/ou lui permettant de l'incorporer dans d'autres travaux quels que soient leur forme, le média ou la technologie utilisés. <b>Source : Modalités d'utilisation</b><sup>61</sup></p> <p><b>Contenu</b> 18. Nous ne sommes pas propriétaires du contenu que vous rendez disponible pour fins d'intégration aux Services (y compris les Services Internet). Cependant, en ce qui a trait aux éléments de contenu que vous rendez disponibles sur les zones accessibles au public des Services, vous nous octroyez les licences non exclusives, gratuites et mondiales suivantes, selon le cas :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• en ce qui concerne les éléments de contenu tels que les photos, les graphiques, les extraits audio ou vidéo : une licence d'utilisation, de distribution, de reproduction, de modification, d'adaptation, de présentation publique, d'affichage public et de communication par télécommunication de tel contenu par l'entremise des Services, uniquement aux fins pour lesquelles ils ont été rendus disponibles. Cette licence existe tant et aussi longtemps que vous décidez d'inclure ces éléments de contenu sur les Services et expire au moment où vous retirez ou nous retirons ces éléments de contenu des Services.</li> <li>• en ce qui concerne tous les autres éléments de contenu (autre que les photos, les graphiques, les extraits audio et vidéo) : une licence permanente, irrévocable et pouvant faire l'objet d'une sous-licence d'utilisation, de distribution, de reproduction, de modification, d'adaptation, de publication, de traduction, de communication par télécommunication, de présentation publique et d'affichage au public des éléments de contenu, permettant de les incorporer à d'autres travaux sous n'importe quel format et sur n'importe quel support connu actuellement ou mis au point ultérieurement relativement au contenu.</li> </ul> <p><b>On entend par « zones accessibles au public »</b> des Services les zones des Services que nous destinons au grand public, par exemple babillards en ligne ouverts aux membres inscrits et aux visiteurs. Les zones accessibles au public des Services ne comprennent pas ces portions des Services qui sont réservées aux membres ou celles destinées aux communications privées, y compris le courriel et la messagerie instantanée. <b>Source : Modalités de service de Rogers</b><sup>62</sup></p>

<sup>59</sup> Voir l'annexe 24.

<sup>60</sup> Future Shop, «Convention relative au site web», Canada, 2006, [En ligne] <http://www.futureshop.ca/informationcentre/FR/useagreement.asp?logon=&langid=FR> (consulté le 27 mars 2008). Voir l'annexe 18.

<sup>61</sup> Rogers, « Modalités d'utilisation », Canada, [En ligne] <https://votre.rogers.com/about/term&condofuse.asp?shopperID=DFSKK11B6QKT8PQ3NL0MM35D9CLM242A> (consulté le 1<sup>er</sup> avril 2008). Voir l'annexe 2.

Compte tenu des conséquences que pourraient avoir sur le consommateur les clauses de ce type, qui les forcent à abandonner au profit de l'entreprise, de façon permanente, toute prétention à quelque propriété intellectuelle sur les éléments de contenu qu'il pourrait rendre disponibles par le biais des services offerts par l'entreprise, il est essentiel que le consommateur en prenne connaissance et en comprenne la portée avant de soumettre quelque contenu.

## 2.8 Clauses relatives à l'annulation du contrat

Certains commerçants prévoient à leurs modalités des clauses en vertu desquelles ils se réservent le droit d'annuler, à leur entière discrétion, le contrat qui les lie au consommateur. Certaines entreprises prévoient qu'avant de mettre un terme au contrat, elles en aviseront le consommateur en lui faisant parvenir un avis d'au moins trente jours :

CLAUSES RELATIVES À L'ANNULATION DU CONTRAT	
<b>HMV</b>	<p>HMV Canada et ses sociétés affiliées se réservent le droit, à leur seule discrétion, de refuser d'assurer le service, de fermer des comptes, de supprimer ou de modifier le contenu du site ou encore d'annuler des commandes. <b>Source : Conditions d'utilisation du site web</b><sup>63</sup></p>
<b>FUTURE SHOP</b>	<p>Future Shop se réserve le droit de : (a) corriger toute erreur, inexactitude ou omission à tout moment, sans avis et sans engager sa responsabilité envers vous ou toute autre personne; (b) modifier, à tout moment, les produits et services annoncés ou en vente sur le site Web, les prix, frais, charges, descriptions des produits et services, toute offre promotionnelle et tout autre élément du contenu du site Web sans avis et sans engager sa responsabilité envers vous ou toute autre personne; (c) rejeter, corriger, annuler ou résilier toute commande, y compris des commandes acceptées, pour quelque raison que ce soit et (d) limiter les quantités des produits et services disponibles pour la vente ou vendus.</p> <p>Nous nous réservons le droit de limiter les quantités disponibles à la vente ou vendues ainsi que le droit de rejeter, de corriger, d'annuler ou de mettre fin à toute commande pour quelque motif que ce soit. Si le prix de tout produit acheté sur notre site Web est erroné lors d'une commande, nous vous donnerons l'occasion de passer une nouvelle commande au prix exact. Les annonces sur notre site Web sont des invitations à faire des offres d'achat sur les produits et les services sur le site Web et ne nous engagent pas à les vendre. Votre commande dûment remplie et soumise constitue votre offre d'achat des produits ou des services compris dans la commande. Votre commande sera réputée acceptée lorsque nous enverrons un avis d'expédition à votre adresse électronique. L'avis d'expédition envoyé par courriel indique que nous avons accepté votre commande et il constitue un contrat juridiquement valable avec Best Buy Canada Ltée, qui exploite Future Shop et FutureShop.ca. <b>Source : Dispositions du contrat d'achat</b><sup>64</sup></p>
<b>ROGERS</b>	<p><b>Période; suspension; résiliation</b> 31. À moins d'une autorisation permise par la loi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Rogers pourra résilier la totalité ou une partie de vos Services ou de vos comptes en vous donnant un avis préalable d'au moins 30 jours, à votre adresse de facturation.</li> </ul> <p><b>Source : Modalités de service de Rogers</b><sup>65</sup></p>
<b>TELUS</b>	<p>De plus, sauf entente contraire, TELUS Mobilité peut annuler votre service (sauf le service Mike) en tout temps moyennant un préavis de trois (3) jours (TELUS Mobilité peut annuler votre service Mike en tout temps moyennant un préavis de trente (30) jours). <b>Source : Modalités de service principales</b><sup>66</sup></p>

<sup>62</sup> Rogers, « Modalités de service de Rogers », Canada, [En ligne] [https://votre.rogers.com/about/legaldisclaimer/TOS\\_Fr.pdf](https://votre.rogers.com/about/legaldisclaimer/TOS_Fr.pdf) (consulté le 1<sup>er</sup> avril 2008). Voir l'annexe 3.

<sup>63</sup> Voir l'annexe 24.

<sup>64</sup> Future Shop, « Dispositions du contrat d'achat », Canada, 2008, [En ligne] <http://www.futureshop.ca/informationcentre/FR/termsandconditions.asp?logon=&langid=FR> (consulté le 1<sup>er</sup> avril 2008). Voir l'annexe 19.

<sup>65</sup> Rogers, « Modalités de service de Rogers », Canada, [En ligne] [https://votre.rogers.com/about/legaldisclaimer/TOS\\_Fr.pdf](https://votre.rogers.com/about/legaldisclaimer/TOS_Fr.pdf) (consulté le 1<sup>er</sup> avril 2008). Voir l'annexe 3.

Le consommateur qui, après avoir comparé différents produits et services, a pris la décision de se procurer un produit ou un service donné auprès d'un commerçant qui a recours à ce genre de clause, pourrait voir son contrat annulé en tout temps par le commerçant, à son entière discrétion ou, pour citer Future Shop : « pour quelque raison que ce soit ». Le consommateur qui subirait un préjudice attribuable à l'annulation du contrat par l'une de ces entreprises et qui exigerait réparation pour le dommage que lui ferait subir cette annulation pourrait se voir opposer les nombreuses clauses qui visent à exclure toute responsabilité des entreprises à l'égard de tous dommages.

Les entreprises se réservent souvent ce droit d'annulation sans préciser les motifs qui pourraient justifier leur décision et sans prévoir de préavis. Quand sont prévus des motifs qui pourraient être invoqués par l'entreprise pour annuler le contrat conclu avec le consommateur, certains des motifs prévus semblent difficilement justifier une telle annulation. En outre, les motifs donnant ouverture à l'annulation du contrat sont souvent imprécis et laissent une grande discrétion à l'entreprise :

CLAUSES RELATIVES À L'ANNULATION DU CONTRAT	
<b>RÉSEAU ADMISSION</b>	<p>Si vous violez ces conditions, Admission se réserve le droit de mettre fin à votre utilisation du site, de vous empêcher d'y accéder, d'annuler votre commande ou d'entamer des procédures légales contre vous.</p> <p><b>Violation des conditions</b></p> <p>Vous comprenez et permettez l'interruption de votre accès au site, l'annulation de votre commande de billets ou tout autre recours possible, à la seule discrétion d'Admission et sans avis préalable.</p> <p><b>Source : Conditions d'utilisation<sup>67</sup></b></p>
<b>TICKETMASTER</b>	<p>If you violate these Terms, Ticketmaster may terminate your use of the Site, bar you from future use of the Site, cancel tickets you receive through the site, cancel your ticket order, and/or take appropriate legal action against you.</p> <p><b>Source : Terms of use<sup>68</sup></b></p>
<b>ROGERS</b>	<p><b>Utilisation acceptable</b></p> <p>14. Vous ne pouvez pas utiliser les Services à quelque autre fin que vos fins personnelles. Vous ne pouvez pas revendre les Services, recevoir des frais ou des avantages en échange de l'utilisation des Services ou offrir un accès Internet ou quelque autre caractéristique des Services à une tierce partie. Vous ne pouvez pas partager ou transférer vos Services sans notre consentement explicite.</p> <p>15. De temps à autre, nous pouvons établir des politiques, des règles et des limites (désignées collectivement les « Politiques ») régissant l'utilisation des Services, de l'Équipement et des produits, du contenu, des applications ou des services utilisés en conjonction avec les Services ou l'Équipement. Votre utilisation des Services est soumise à ces Politiques. Nous vous fournirons un avis des Politiques et des changements qui y sont apportés. Notre Politique courante régissant l'utilisation acceptable, disponible sur le site <a href="http://rogers.com/modalites">rogers.com/modalites</a>, est intégrée aux présentes Modalités par référence explicite. De plus, lors de l'utilisation de certains services Yahoo! particuliers, vous pourrez être soumis à des modalités supplémentaires (lesquelles peuvent être publiées de temps à autre) relativement à de tels services, lesquelles sont intégrées aux présentes Modalités par renvoi explicite.</p> <p>16. Lors de l'utilisation des Services, de l'Équipement ou de tout produit, contenu, application</p>

<sup>66</sup> Voir l'annexe 9.

<sup>67</sup> Réseau Admission, « Conditions d'utilisation », Canada, 2008, [En ligne] <http://www.admission.com/html/admission/termOfUse.html?l=FR> (consulté le 4 avril 2008). Voir l'annexe 33.

<sup>68</sup> Ticketmaster, « Terms of use », Canada, 2008, [En ligne] <http://www.ticketmaster.ca/h/terms.html> (consulté le 4 avril 2008). Voir l'annexe 39.

	<p>ou service utilisé en conjonction avec les Services ou l'Équipement, vous devez respecter toutes les lois en vigueur ainsi que nos Politiques.</p> <p>Nous pouvons suspendre ou résilier vos Services, l'Entente de service ainsi que toute autre entente pour des services conclue avec une entité affiliée à Rogers, sans vous donner d'avis à cet effet, si vous vous engagez dans une ou plusieurs des activités interdites en vertu de nos Politiques. De plus, vous pourrez être facturé pour les frais encourus par nous ou une entité affiliée à Rogers relativement à votre manquement aux modalités du présent article, incluant, sans toutefois s'y limiter, les frais encourus pour vous obliger à les respecter.</p> <p>17. Nous nous réservons le droit de restreindre, modifier, suspendre ou résilier vos Services par quelque façon si votre accès, votre utilisation ou votre connexion aux Services, à l'Équipement ou à nos installations entravent ou affectent notre exploitation ou l'utilisation de nos Services ou de nos installations par les autres.</p> <p>32. Nous pouvons restreindre, bloquer, suspendre ou résilier une partie ou la totalité de vos Services ou de vos comptes, y compris le service 9-1-1, ou les identifiants, de quelque façon que ce soit, sans avis ni responsabilité envers vous, si :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• vous contrevenez à l'Entente de service, notamment en raison d'un non-paiement de vos frais ou de la non-conformité à nos Politiques;</li> <li>• vous ne respectez pas la limite de crédit établie pour l'utilisation du Service;</li> <li>• vous dépassez la limite d'utilisation raisonnable, telle que déterminée par nous;</li> <li>• vous donnez de l'information fausse, trompeuse ou périmée;</li> <li>• nous avons des doutes raisonnables ou nous avons établi qu'un de vos comptes, identifiants,</li> <li>• Services ou Équipement est associé à une fraude, une utilisation illégale ou inappropriée, ou est utilisé d'une façon nuisant à notre exploitation ou à l'utilisation de nos services ou de nos installations par d'autres;</li> <li>• vous harcelez, menacez ou faites preuve d'abus envers nous, nos employés ou nos agents;</li> <li>• vous tentez par des manoeuvres frauduleuses ou malhonnêtes de ne pas nous payer;</li> <li>• des procédures en faillite ou en insolvabilité sont entreprises par vous ou à votre rencontre;</li> <li>• un compte ou un service desquels vos Services dépendent est résilié pour quelque raison; ou</li> <li>• nous croyons raisonnablement qu'une urgence ou des circonstances particulières justifient une telle mesure.</li> </ul> <p>33. Si nous limitons, suspendons, bloquons ou résilions vos Services ou vos comptes,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• vous devez nous payer tous les montants que vous nous devez;</li> <li>• nous pouvons également, sans avis ni responsabilité, suspendre, bloquer ou résilier vos Services, aux termes d'une autre entente ou d'un autre compte que vous avez auprès de nous ou d'une entité affiliée à Rogers (incluant les comptes qui pourraient être en règle);</li> <li>• votre accès aux services d'urgence ou aux services spéciaux (par exemple le 9-1-1) peut également être restreint, suspendu, bloqué ou résilié; et</li> <li>• vos tarifs pour les services auprès des entités affiliées à Rogers peuvent changer en fonction des modalités de ces services.<sup>69</sup></li> </ul> <p><b>Source : Modalités de service de Rogers<sup>69</sup></b></p>
<p><b>TELUS</b></p>	<p>11. Annulation ou suspension du service</p> <p>TELUS peut interrompre ou faire cesser le service et résilier la présente entente en tout temps, sans préavis et sans responsabilité : si vous ne payez pas les montants dans les délais prescrits (y compris tout dépôt requis); si TELUS, à son gré, estime que vous représentez un risque de crédit inacceptable et que vous omettez de fournir un dépôt de garantie acceptable pour TELUS; si vous violez les présentes modalités ou toute autre entente de service entre vous et TELUS, un détaillant TELUS ou tout autre cessionnaire ou si TELUS estime qu'il est raisonnablement probable que ces événements se produiront. En cas de cessation de service, quelle qu'en soit la raison, y compris le transfert de votre numéro à un autre fournisseur, vous demeurez responsable de tous les frais à payer.</p> <p>Source : Modalités de service standard de la division Mobilité de TELUS70</p> <p>12. Termination/Suspension of service:</p>

<sup>69</sup> Rogers, « Modalités de service de Rogers », Canada, [En ligne] [https://votre.rogers.com/about/legaldisclaimer/TOS\\_Fr.pdf](https://votre.rogers.com/about/legaldisclaimer/TOS_Fr.pdf) (consulté le 1<sup>er</sup> avril 2008). Voir l'annexe 3.

<sup>70</sup> Telus, « Modalités de service standard de la division Mobilité de TELUS », Canada, 2008, [En ligne] [http://www.telusmobiliite.com/about/mike\\_pcs\\_pt\\_policy.shtml](http://www.telusmobiliite.com/about/mike_pcs_pt_policy.shtml) (consulté le 4 avril 2008). Voir l'annexe 7.

	<p>Sauf entente contraire, vous pouvez annuler votre service (sauf le service Mike) en tout temps en demandant la désactivation de votre téléphone (vous pouvez annuler votre service Mike en tout temps moyennant un préavis de trente (30) jours à TELUS Mobilité). TELUS Mobilité peut interrompre ou faire cesser le service et résilier la présente entente en tout temps, sans préavis et sans responsabilité : si vous ne payez pas les montants dans les délais prescrits (y compris, tout dépôt requis); si TELUS Mobilité, à son entière discrétion, estime que vous êtes un risque de crédit inacceptable et que vous omettez de fournir un dépôt de garantie acceptable pour TELUS Mobilité; si vous violez les présentes modalités ou toute autre entente de service entre vous et TELUS Mobilité, un détaillant TELUS Mobilité ou tout autre cessionnaire ou si TELUS Mobilité estime qu'il est raisonnablement probable que ces événements se produiront. De plus, sauf entente contraire, TELUS Mobilité peut annuler votre service (sauf le service Mike) en tout temps moyennant un préavis de trois (3) jours (TELUS Mobilité peut annuler votre service Mike en tout temps moyennant un préavis de trente (30) jours). En cas de cessation de service, vous demeurez responsable de tous les frais à payer.</p> <p><b>Source : Modalités de service principales<sup>71</sup></b></p>
--	--

La clause 11 prévue aux modalités de service de TELUS, par exemple, est très problématique : par le biais de cette clause, l'entreprise s'est aménagée la faculté d'interrompre ou de cesser de fournir le service notamment en cas de non-respect par le consommateur de modalités de service, qui contiennent elles-mêmes de nombreuses obligations imprécises, ou si elle « *estime qu'il est raisonnablement probable* » que le consommateur puisse en arriver à représenter un risque de crédit ou à violer les modalités de service.

Les clauses élaborées par Rogers sont également problématiques puisque par le biais de celles-ci l'entreprise s'est aménagée la faculté de suspendre ou de résilier le service pour un motif qui pourrait ne pas justifier une telle mesure, qui n'a aucun lien avec le service offert ou aucune influence sur la fourniture du service, auquel il aurait pu être remédié par le consommateur, etc. Elle s'est également octroyée la faculté de modifier, de suspendre et d'annuler le service sans qu'elle ait à en informer le consommateur, qui aurait pu être en mesure de remédier au problème à l'origine de la suspension ou de la résiliation ou fournir une explication valable, ou alors même que l'entreprise peut être elle-même à la source du problème. La clause 32 des modalités de service est également très problématique puisqu'elle octroie à Rogers la discrétion absolue, de restreindre, bloquer, suspendre ou de résilier une partie ou la totalité du service fourni au consommateur notamment pour cause de :

- non-respect par le consommateur de modalités de service, alors que ces modalités contiennent de nombreuses obligations imprécises ou abusives ;
- non-respect par le consommateur de clauses contenues à certains documents alors qu'ils pourraient ne pas avoir été portés expressément à sa connaissance ;
- non-respect par le consommateur d'une limite de crédit alors qu'elle peut avoir été modifiée unilatéralement par Rogers et que le consommateur n'en aurait pas été avisé convenablement ;
- non-respect par le consommateur de la limite d'utilisation raisonnable alors que l'utilisation raisonnable établie par Rogers est composée d'obligations imprécises, voire arbitraires, l'entreprise pouvant à son entière discrétion décréter ce qu'elle estime raisonnable ;
- transmission d'information trompeuse, fautive ou périmée quoique l'information transmise puisse n'avoir aucun lien avec la fourniture du service et ne pas justifier de telles mesures ;
- utilisation inappropriée du service par le consommateur alors que rien n'indique ce qui constituerait une utilisation raisonnable ;
- ou en raison de circonstances qui justifient de telles mesures alors que rien au contrat n'indique les critères qui permettraient de déterminer le type de circonstances qui pourrait être pris en considération par Rogers pour déterminer que la mesure est justifiée.

<sup>71</sup> Voir l'annexe 9.

Vu l'importance qu'a acquis ce mode de communication, certains consommateurs en ayant fait leur principal, voire leur unique système de téléphonie, le fait qu'un fournisseur de service de téléphonie mobile cesse de fournir le service est susceptible d'entraîner des conséquences importantes pour certains consommateurs. Il ne devrait pas être permis au fournisseur de téléphonie mobile de résilier le contrat ou de cesser de remplir ses obligations pour des motifs dont l'énoncé aux modalités de service est imprécis ou qui lui laissent une telle discrétion qu'ils ouvrent la porte à l'arbitraire. Si le consommateur peut voir son service interrompu, il doit d'abord être en mesure de déterminer de manière raisonnablement prévisible ce qui peut entraîner cette interruption ou l'annulation de son contrat.

En outre, il ne devrait pas être permis au fournisseur de téléphonie mobile de cesser de fournir le service pour un motif qui ne justifie pas raisonnablement une telle mesure, qui n'a aucun lien avec le service offert ou aucune influence sur la fourniture du service, auquel il aurait pu être remédié par le consommateur, etc.

Le fournisseur de service de téléphonie mobile ne devrait pas pouvoir s'autoriser à cesser de fournir le service en raison d'un défaut de paiement sans avoir offert à l'abonné une entente de paiement raisonnable ou sans que lui ait été donnée une occasion de fournir une défense ou une explication raisonnable à l'encontre de ce qu'on lui reproche. Il ne devrait pas non plus être autorisé à cesser de fournir le service suite au non-paiement d'un montant si la réclamation de ce montant est contestée de bonne foi par l'abonné.

Enfin, le fournisseur de service devrait communiquer, par téléphone et par lettre, avec l'abonné dans un délai raisonnable avant la cessation de service, afin de l'informer du motif et de la date de la cessation de service envisagée, de la possibilité de conclure une entente de paiement raisonnable (lorsque le motif de la cessation de service est que l'abonné n'a pas réglé ses frais) et des frais de branchement, de débranchement et de résiliation applicables.

## 2.9 Clauses relatives à la modification unilatérale du contrat par le commerçant

Certaines entreprises qui vendent des produits par le biais de l'Internet se réservent le droit de modifier en tout temps la commande du consommateur. La modification apportée par l'entreprise à la commande du consommateur pourrait même porter sur la quantité de produits commandés, bien que l'entreprise ait offert au consommateur de lui vendre une telle quantité et que le contrat ait été conclu par le consommateur en considération de cette quantité.

Le tableau donne un exemple de clauses de ce type :

CLAUSES DE MODIFICATION UNILATÉRALE	
<b>FUTURE SHOP</b>	Future Shop se réserve le droit de : (a) corriger toute erreur, inexactitude ou omission à tout moment, sans avis et sans engager sa responsabilité envers vous ou toute autre personne; (b) modifier, à tout moment, les produits et services annoncés ou en vente sur le site Web, les prix, frais, charges, descriptions des produits et services, toute offre promotionnelle et tout autre élément du contenu du site Web sans avis et sans engager sa responsabilité envers vous ou toute autre personne; (c) rejeter, corriger, annuler ou résilier toute commande, y compris des commandes acceptées, pour quelque raison que ce soit et (d) limiter les quantités des produits et services disponibles pour la vente ou vendus. <b>Source : Convention relative au site web<sup>72</sup></b>

<sup>72</sup> Future Shop, «Convention relative au site web», Canada, 2006, [En ligne] <http://www.futureshop.ca/informationcentre/FR/useagreement.asp?logon=&langid=FR> (consulté le 27 mars 2008). Voir l'annexe 18.

Les transactions qui sont réalisées par le biais de l'Internet sont régies par plusieurs modalités qui sont réparties dans une multitude de documents. La plupart des commerçants dont nous avons examiné les modalités s'octroient le droit de changer le contenu de ces documents à leur entière discrétion et ce, en tout temps. Dans le cadre d'un litige qui surviendrait suite à la conclusion du contrat, le consommateur pourrait donc se voir opposer par l'entreprise des modalités qu'elle aurait modifiées et auxquelles il n'aurait jamais consenti au moment d'accepter l'offre du commerçant. Les nouvelles clauses élaborées par le commerçant suite à la conclusion du contrat pourraient porter sur des matières aussi fondamentales que les garanties, la responsabilité des parties contractantes, la loi applicable au contrat, les forums qui pourront être saisis en cas de litige, l'utilisation des renseignements personnels du consommateur, les politiques de retour et de remboursement, etc.

Dans bien des cas, le simple fait d'avoir visité le site Internet de l'entreprise sera considéré comme une acceptation par le consommateur des modifications apportées aux modalités.

CLAUSES DE MODIFICATION UNILATÉRALE	
CHAPTERS-INDIGO	<p>À notre discrétion, nous nous réservons le droit de modifier, d'ajouter ou de supprimer des sections des présentes conditions d'utilisation, en tout temps et sans autre avis. Auquel cas, nous publierons les modifications aux présentes conditions d'utilisation dans le site Web. La poursuite de votre utilisation du site Web après de telles modifications constitue votre acceptation des conditions d'utilisation mises à jour.</p> <p>Source : <i>Conditions d'utilisation</i><sup>73</sup></p>
HMV	<p><b>NOUS NOUS RÉSERVONS LE DROIT, À NOTRE ENTIÈRE DISCRÉTION, DE MODIFIER CES CONDITIONS EN TOUT TEMPS, ET LES CONDITIONS MODIFIÉES ENTRERONT EN VIGUEUR DÈS QU'ELLES SERONT AFFICHÉES SUR LE SITE. VOUS CONSENTEZ À RELIRE LES PRÉSENTES CONDITIONS D'UTILISATION CHAQUE FOIS QUE VOUS UTILISEZ CE SITE ET L'UTILISATION DU SITE CONSTITUE VOTRE ACCORD À CES CONDITIONS, TELLES QUE MODIFIÉES.</b></p> <p>Source : <i>Conditions d'utilisation du site web</i><sup>74</sup></p>
FUTURE SHOP	<p><b>MODIFICATION DE LA PRÉSENTE CONVENTION</b></p> <p>Future Shop peut, à sa seule discrétion, modifier la présente convention de temps à autres en ce qui a trait à l'utilisation du site Web, par l'affichage d'une convention révisée sur le site Web. Par l'utilisation du site Web postérieurement à l'affichage de la convention révisée, vous confirmez que vous acceptez d'être lié par la convention révisée. Vous ne pouvez d'aucune manière modifier la présente convention.</p> <p><b>CONFIDENTIALITÉ DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS</b></p> <p>Future Shop recueille, utilise et divulgue vos renseignements personnels conformément à sa Politique en matière de confidentialité, que vous pouvez consulter ici. Future Shop peut modifier sa Politique en matière de confidentialité de temps à autres, à son entière discrétion, sans avis et sans engager sa responsabilité envers vous ou toute autre personne, en adoptant une Politique en matière de confidentialité révisée, accessible par l'intermédiaire du site Web. En acceptant la présente convention et à chaque fois que vous utilisez le site Web, vous consentez à ce que Future Shop recueille, utilise et divulgue vos renseignements personnels conformément à sa Politique en matière de confidentialité telle qu'elle existe au moment pertinent.</p> <p>Source : <i>Convention relative au site web</i><sup>75</sup></p> <p>Les conditions de cette politique<sup>76</sup> sont sujettes à changements sans préavis. Source : <i>Politiques de l'Interboutique</i></p>

<sup>73</sup> Chapters, «*Conditions d'utilisation*», Canada, 2007, [En ligne] [http://www.chapters.indigo.ca/Avis-juridiques/legal\\_fr-art.html?Section=home&ArtCode=legal\\_fr&arttype=RS&Lang=fr](http://www.chapters.indigo.ca/Avis-juridiques/legal_fr-art.html?Section=home&ArtCode=legal_fr&arttype=RS&Lang=fr) (consulté le 1er avril 2008). Voir l'annexe 13.

<sup>74</sup> Voir l'annexe 24.

<b>RÉSEAU ADMISSION</b>	Le Réseau Admission inc. (ci après, « Admission » ou « nous ») se réserve le droit de modifier ces conditions en tout temps; elles sont en vigueur dès leur affichage sur le site. Veuillez consulter régulièrement la présente page du site. Si vous violez ces conditions, Admission se réserve le droit de mettre fin à votre utilisation du site, de vous empêcher d'y accéder, d'annuler votre commande ou d'entamer des procédures légales contre vous. <b>Source : Conditions d'utilisation<sup>77</sup></b>
<b>TICKETMASTER</b>	Ticketmaster, Ticketmaster Canada Ltd. and each of their respective subsidiaries (collectively "Ticketmaster" or "we") reserve the right to change these Terms at any time, effective immediately upon posting on the Site. Please check this page of the Site periodically.  Additionally, we reserve the right, in our sole discretion, to modify, suspend or discontinue any part of this Site at any time, with or without notice to you. We also reserve the right, in our sole discretion, to impose limits on certain features and services and to restrict access to any part or to all of the Site without notice to you. We shall not be liable to you or any third party for any claim or cause of action arising out of our exercise of the foregoing rights. <b>Source : Terms of use<sup>78</sup></b>
<b>ROGERS</b>	<b>À NOTRE SEULE DISCRÉTION, DE MODIFIER LES PRÉSENTES MODALITÉS EN TOUT TEMPS, ET DE TELLES MODIFICATIONS ENTRERONT EN VIGUEUR IMMÉDIATEMENT APRÈS LA PUBLICATION DES MODALITÉS MODIFIÉES. VOUS CONVENEZ DE RÉVISER LES MODALITÉS PÉRIODIQUEMENT POUR ÊTRE AU FAIT DES MODIFICATIONS QUI Y ONT ÉTÉ APPORTÉES, ET VOTRE UTILISATION CONTINUE DE LA BOUTIQUE ROGERS SERA CONSIDÉRÉE COMME VOTRE ACCEPTATION DES MODALITÉS MODIFIÉES.</b> <b>Source : Modalités d'utilisation<sup>79</sup></b>

Les modalités de service de Rogers et de Telus prévoient des clauses qui permettent aux entreprises de modifier unilatéralement les conditions relatives au contrat de service et ce, même s'il s'agit d'un contrat à durée déterminée :

CLAUSES DE MODIFICATION UNILATÉRALE	
<b>ROGERS</b>	À moins de mention contraire dans l'Entente de service, nous pouvons modifier en tout temps les frais, les caractéristiques, le contenu, la programmation, la structure ou tout autre aspect des Services, ainsi que n'importe quelle disposition ou modalité de l'Entente de service, en vous faisant parvenir un avis. Si vous n'acceptez pas un changement aux Services, votre seul recours est de résilier l'Entente de service et les Services qui vous sont fournis en vertu de l'Entente de service, dans les 30 jours de la réception de notre avis de changement aux Services (à moins que nous indiquions une période d'avis différente), en nous donnant un avis préalable de résiliation conformément à l'article 31. Si vous n'acceptez pas un changement aux présentes Modalités, votre seul recours est de conserver les Modalités alors en vigueur inchangés pour la durée de la Période d'engagement (définie ci-après) de votre Entente de Service, en nous donnant un avis dans les 30 jours de la réception de notre avis de changement aux Modalités. <b>Source : Modalités de service de Rogers<sup>80</sup></b>

<sup>75</sup> Future Shop, « Convention relative au site web », Canada, 2006, [En ligne] <http://www.futureshop.ca/informationcentre/FR/useagreement.asp?logon=&langid=FR> (consulté le 27 mars 2008). Voir l'annexe 18.

<sup>76</sup> Future Shop, « Politiques de l'Interboutique », Canada, 2008, [En ligne] <http://www.futureshop.ca/informationcentre/FR/onlinepolicies.asp?logon=&langid=FR> (consulté le 1er avril 2008). Voir l'annexe 17.

<sup>77</sup> Réseau Admission, « Conditions d'utilisation », Canada, 2008, [En ligne] <http://www.admission.com/html/admission/termOfUse.html?l=FR> (consulté le 4 avril 2008). Voir l'annexe 33.

<sup>78</sup> Ticketmaster, « Terms of use », Canada, 2008, [En ligne] <http://www.ticketmaster.ca/h/terms.html> (consulté le 4 avril 2008). Voir l'annexe 39.

<sup>79</sup> Rogers, « Modalités d'utilisation », Canada, [En ligne] <https://votre.rogers.com/about/Term&CondOfUse.asp?shopperID=DFSKK11B6QKT8PQ3NL0MM35D9CLM242A> (consulté le 1<sup>er</sup> avril 2008). Voir l'annexe 2.

<sup>80</sup> Rogers, « Modalités de service de Rogers », Canada, [En ligne] [https://votre.rogers.com/about/legaldisclaimer/TOS\\_Fr.pdf](https://votre.rogers.com/about/legaldisclaimer/TOS_Fr.pdf) (consulté le 1<sup>er</sup> avril 2008). Voir l'annexe 3.

<b>TELUS</b>	<p>La zone dans laquelle TELUS offre le service peut être étendue ou réduite dans sa portée, de temps à autre, au gré de TELUS.</p> <p>Vous reconnaissez que pour maintenir le service ou pour l'améliorer, ou pour toute autre raison commerciale, TELUS peut, à son gré, suspendre, restreindre, modifier ou annuler le service, en tout ou en partie, ou faire des changements au réseau ou à d'autres installations sans préavis.</p> <p>18. Modifications Les présentes modalités de service (y compris, les tarifs et les frais) peuvent être modifiées unilatéralement par TELUS de temps à autre, moyennant un préavis minimal de trente (30) jours à votre attention, et les modifications n'entreront en vigueur que lorsque vous utiliserez le service après ce délai de trente (30) jours (utilisation qui sera réputée de façon péremptoire comme signifiant votre acceptation des modifications). <b>Source : <i>Modalités de service standard de la division Mobilité de TELUS</i><sup>81</sup></b></p> <p>4. le contrat TELUS Mobilité n'augmentera pas le tarif mensuel que vous payez pour le service et elle ne diminuera pas le nombre de minutes incluses dans votre forfait mensuel, mais elle peut modifier d'autres frais et elle peut exiger des frais additionnels en vous donnant un préavis de trente (30) jours. <b>Source : <i>Modalités de service principales</i><sup>82</sup></b></p>
--------------	--

La clause selon laquelle TELUS, pour toute raison commerciale, peut, à son gré, suspendre, restreindre, modifier ou annuler le service, en tout ou en partie, ou faire des changements au réseau ou à d'autres installations sans préavis est très problématique : elle permet en effet à l'entreprise, notamment, d'annuler le service sans avoir à en informer le consommateur. En outre, compte tenu notamment de la généralité des termes « pour toute autre raison commerciale », TELUS s'est conféré, en pratique, l'entière discrétion de modifier ou de cesser de fournir le service quand bon lui semble.

La clause 18 des modalités de service de Telus va également à l'encontre des intérêts des consommateurs puisqu'elle permet à l'entreprise de modifier unilatéralement le service et les conditions initiales acceptés par l'abonné. Si la clause prévoit que l'entreprise donnera à l'abonné un préavis de 30 jours, elle néglige de préciser le mode de communication qui sera utilisé par l'entreprise pour s'assurer que l'utilisateur a bel et bien été avisé (téléphone, courriel, poste). Cette clause stipule que les modifications n'entreront en vigueur que lorsque le consommateur utilisera le service après le délai de trente jours prévu pour le préavis. Le consommateur qui refuserait les nouvelles conditions, pour peu qu'il en ait été informé, devra donc s'assurer de ne pas utiliser le service, que l'entreprise continuera toutefois vraisemblablement à lui facturer, la clause ne mentionnant pas que les frais cesseront d'être exigés du consommateur en contrepartie du service qu'il est contraint de ne plus utiliser. La clause ne mentionnant pas non plus le droit du consommateur de résilier sans frais son service si les nouvelles conditions ne lui conviennent pas, un consommateur lié par un contrat à durée déterminée qui ne voudrait plus être abonné devra donc résilier son contrat sur la base des autres dispositions prévues au contrat, s'exposant par le fait même à la réclamation par l'entreprise des montants prévus à titre de frais de résiliation.

En fait, si le consommateur est obligé de résilier son contrat en raison du fait que le commerçant a modifié unilatéralement le service et les conditions applicables, il serait approprié que les conditions de services prévoient expressément, outre le droit pour le consommateur de

<sup>81</sup> Telus, «*Modalités de service standard de la division Mobilité de TELUS*», Canada, 2008, [En ligne] [http://www.telusmobilité.com/about/mike\\_pcs\\_pt\\_policy.shtml](http://www.telusmobilité.com/about/mike_pcs_pt_policy.shtml) (consulté le 4 avril 2008). Voir l'annexe 7.

<sup>82</sup> Voir l'annexe 9.

résilier sans frais son contrat, le paiement par le commerçant d'une somme correspondant aux dommages que pourrait entraîner pour le consommateur cette résiliation forcée.

Rogers s'est également octroyé la faculté de modifier en tout temps et de façon unilatérale le service et les conditions initiales acceptés par l'abonné. Rogers prévoit qu'elle fera parvenir un avis à l'abonné, sans toutefois préciser le mode de communication qui sera utilisé (téléphone, courriel, poste) ou le délai de préavis que s'engage à respecter l'entreprise. Le seul recours reconnu au client en cas de modification apportée aux Services est de résilier le contrat dans les 30 jours de la réception de l'avis, ou à l'intérieur d'un autre délai que Rogers peut fixer à sa guise, sans préciser si le client devra payer une pénalité suite à la résiliation. On notera, qu'en vertu de la clause 31 des modalités de service, le consommateur qui désire résilier son contrat devra faire parvenir à l'entreprise un *avis préalable d'au moins 30 jours*. En pratique, il pourrait donc être très difficile, voire impossible pour le consommateur de résilier son contrat avant que n'entrent en vigueur les modifications.

## 2.10 Clauses relatives aux garanties

Certaines clauses excluent toute garantie ou indiquent qu'à défaut d'agir dans un certain délai, le consommateur devra assumer les coûts de la réparation du produit. Ainsi, le consommateur qui cherche à obtenir du commerçant qu'il répare le produit vendu pourrait, alors même que la réparation est couverte par une garantie légale, se voir opposer par le commerçant, qui l'invoquerait au soutien de son refus d'effectuer la réparation gratuitement, l'exclusion ou la limitation de garantie prévue à la clause.

Le tableau qui suit donne quelques exemples de clauses de ce type :

CLAUSES RELATIVES AUX GARANTIES	
<b>CHAPTERS-INDIGO</b>	<b>GARANTIE LIMITÉE</b> - À L'EXCEPTION DE CETTE GARANTIE LIMITÉE DE PRODUIT, INDIGO BOOKS & MUSIC INC. N'EFFECTUE AUCUNE GARANTIE, REPRÉSENTATION OU CONDITION RELATIVEMENT AUX NOUVEAUX PRODUITS, NI EXPLICITE NI IMPLICITE, STATUTAIRE OU AUTRE, Y COMPRIS, MAIS SANS S'Y LIMITER, DES GARANTIES DE QUALITÉ MARCHANDE, D'APTITUDE À UN USAGE PARTICULIER, OU DE CONFORMITÉ À L'AN 2000, ET TOUTE GARANTIE, REPRÉSENTATION OU CONDITION EST EXCLUE. LA SEULE RESPONSABILITÉ D'INDIGO BOOKS & MUSIC INC. RELATIVEMENT AUX RÉCLAMATIONS DE GARANTIE EST LIMITÉE AU RETOUR ET AU REMBOURSEMENT, TEL QU'ÉNONCÉ CI-DESSUS ET DANS NOTRE POLITIQUE DE RETOUR. <i>Source : Retours en ligne : Conditions générales</i> <sup>83</sup>
<b>ROGERS</b>	<b>27. Dans les limites maximales permises par la loi :</b> <b>Ni Rogers ni Yahoo! ne donnent aucune garantie ou assurance à l'égard du rendement, de la disponibilité, de la couverture, de l'utilisation sans interruption, de la sécurité, du prix ou du fonctionnement des Services, de l'Équipement ou de tout produit, contenu, application, service, installation, connexion ou réseau utilisé ou fourni par nous ou par des tierces parties (collectivement désignés l'« Offre »);</b> <b>vous assumez la totalité des risques associés à l'utilisation, à la disponibilité, à la fiabilité, aux délais, à la qualité, à la sécurité et au rendement des connexions ou des réseaux dans le cadre de l'Offre; et</b>  <b>Ni Rogers ni Yahoo! n'offrent aucune représentation, garantie ni condition expresse ou implicite, y compris des garanties de propriété ou d'absence de contrefaçon et des garanties de qualité marchande ou d'adéquation à un usage particulier, à l'égard de l'Offre.</b> <i>Source : Modalités de service de Rogers</i> <sup>84</sup>

<sup>83</sup> Chapters, «Retours en ligne : Conditions générales», Canada, [En ligne] [http://www.chapters.indigo.ca/Online>Returns-Terms-Conditions-fr/online\\_returns\\_fr-art.html?artcode=online\\_returns\\_fr&Section=home&ArtType=RS&Lang=fr](http://www.chapters.indigo.ca/Online>Returns-Terms-Conditions-fr/online_returns_fr-art.html?artcode=online_returns_fr&Section=home&ArtType=RS&Lang=fr) (consulté le 1er avril 2008). Voir l'annexe 15.

<b>TELUS</b>	<p>6. Aucune garantie</p> <p>Dans les limites permises par la loi, les services sont fournis « tels quels » et « selon la disponibilité ». Vous utilisez les services à vos propres risques. TELUS ne garantit pas un service en temps utile, sûr, sans erreur et ininterrompu, ni la réception de documents ou de messages transmis sur le réseau sans fil de TELUS ou les réseaux d'autres sociétés ou par Internet. Le service peut tomber en panne ou être interrompu pour des motifs qui incluent, mais sans s'y limiter, les conditions environnementales, les limites techniques, les défauts ou lacunes, les limites des systèmes d'autres entreprises de télécommunications, les exigences d'urgence ou de sécurité publique, ou des causes indépendantes de la volonté de TELUS. Dans les limites permises par la loi, TELUS se dégage de toute responsabilité liée aux garanties et aux modalités (explicites, implicites ou légales) en ce qui concerne le service et tout téléphone.</p> <p><b>Source : Modalités de service standard de la division Mobilité de TELUS<sup>85</sup></b></p>
--------------	--

En vertu de la LPC, un bien qui fait l'objet d'un contrat doit être tel qu'il puisse servir à l'usage auquel il est normalement destiné<sup>86</sup>, et ce, pendant une durée raisonnable<sup>87</sup>. Le commerçant ne peut exclure les garanties légales conférées au consommateur dans la LPC, qui est une loi d'ordre public<sup>88</sup>. En Ontario, la *Loi sur la vente d'objets*<sup>89</sup> octroie également à l'acheteur d'un produit des garanties légales relatives à la qualité du bien et à sa capacité à remplir un usage particulier. En vertu de la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*<sup>90</sup> en vigueur en Ontario, la clause qui aurait pour effet d'exclure ou de modifier une condition ou une garantie implicite prévue à la *Loi sur la vente d'objets* est nulle<sup>91</sup>.

Même si elles lui sont légalement inopposables, les clauses de ce type sont de nature à induire en erreur le consommateur sur les droits dont il dispose réellement et sont susceptibles de lui laisser croire qu'il ne pourra se prévaloir de la garantie légale si son produit ou service ne fonctionne pas bien. Le simple fait d'ajouter la mention du type *sous réserve des lois applicables* est insuffisant pour dissiper l'effet qu'une telle clause peut avoir sur le consommateur : avec ou sans cette mention, une clause inopposable le demeurera. Le consommateur devra par contre être parfaitement au fait des lois pour comprendre que cette clause ne pourra, le cas échéant, en aucun cas lui être opposable.

## 2.11 Clauses relatives à la responsabilité des commerçants

La plupart des modalités que nous avons examinées contiennent des clauses qui prévoient que l'entreprise ne sera pas responsable de tout dommage subi par le consommateur, bien que les dommages puissent être attribuables à la faute de l'entreprise. Dans certains cas, il est également prévu que, si la responsabilité de l'entreprise devait être retenue, elle ne pourra être engagée au-delà d'un montant donné, qui pourrait ne pas correspondre à l'intégralité des dommages subis par le consommateur. Le consommateur pourrait donc se voir refuser par le commerçant, qui a prévu une telle clause à ses modalités, la réparation intégrale du préjudice qu'il a subi bien que ce préjudice soit attribuable à la conduite fautive du commerçant.<sup>92</sup>

<sup>84</sup> Rogers, « *Modalités de service de Rogers* », Canada, [En ligne]

[https://votre.rogers.com/about/legaldisclaimer/TOS\\_Fr.pdf](https://votre.rogers.com/about/legaldisclaimer/TOS_Fr.pdf) (consulté le 1<sup>er</sup> avril 2008). Voir l'annexe 3.

<sup>85</sup> Telus, « *Modalités de service standard de la division Mobilité de TELUS* », Canada, 2008, [En ligne]

[http://www.telusmobilité.com/about/mike\\_pcs\\_pt\\_policy.shtml](http://www.telusmobilité.com/about/mike_pcs_pt_policy.shtml) (consulté le 4 avril 2008). Voir l'annexe 7.

<sup>86</sup> article 37.

<sup>87</sup> article 38.

<sup>88</sup> articles 261 et 262

<sup>89</sup> *Loi sur la vente d'objets*, L.R.O. 1990, c. S.1.

<sup>90</sup> L.O. 2002, c. 30, ann. A.

<sup>91</sup> article 9(3)

<sup>92</sup> On notera que ces clauses nous semblent inconciliables avec l'article 10 de la LPC qui prévoit que :

Le tableau qui suit donne quelques exemples de clauses de ce type :

CLAUSES RELATIVES À LA RESPONSABILITÉ DES COMMERÇANTS	
<b>CHAPTERS-INDIGO</b>	<p>LA SEULE RESPONSABILITÉ D'INDIGO BOOKS &amp; MUSIC INC. RELATIVEMENT AUX RÉCLAMATIONS DE GARANTIE EST LIMITÉE AU RETOUR ET AU REMBOURSEMENT, TEL QU'ÉNONCÉ CI-DESSUS ET DANS NOTRE POLITIQUE DE RETOUR.</p> <p><b>LIMITATION DE LA RESPONSABILITÉ</b> - EN AUCUN CAS INDIGO BOOKS &amp; MUSIC INC. NE POURRA ÊTRE TENUE RESPONSABLE ENVERS LE CLIENT POUR TOUT DOMMAGE SPÉCIAL, DIRECT, INDIRECT, ACCESSOIRE OU PUNITIF, PERTE, BLESSURE, COÛT OU FRAIS DE TOUTE NATURE, RELATIVEMENT À N'IMPORTE QUEL PRODUIT. LA RESPONSABILITÉ TOTALE D'INDIGO BOOKS &amp; MUSIC INC. POUR TOUTE RÉCLAMATION RELATIVE À UN CONTRAT, UN DÉLIT CIVIL, UNE GARANTIE OU AUTRE, SE LIMITE AU PRIX DU PRODUIT PLUS DES FRAIS D'EXPÉDITION DE 5 \$ (CAN). <b>Source : Retours en ligne : Conditions générales</b><sup>93</sup></p>
<b>HMV</b>	<p>HMV CANADA, SES SOCIÉTÉS AFFILIÉES, SES SOCIÉTÉS APPARENTÉES DE MÊME QUE LEURS DIRECTEURS, REPRÉSENTANTS, EMPLOYÉS, CONSULTANTS ET AGENTS RESPECTIFS NE POURRONT EN AUCUN CAS ÊTRE RESPONSABLES, Y COMPRIS, SANS S'Y LIMITER, EN CAS DE NÉGLIGENCE, DE NÉGLIGENCE GRAVE, D'ASSERTION NÉGLIGENCE ET INEXACTE, OU DE VIOLATION FONDAMENTALE, DE TOUT DOMMAGE, QU'IL SOIT DIRECT, INDIRECT, PARTICULIER OU CONSÉCUTIF, OU DE TOUTE PERTE RÉSULTANT DE L'UTILISATION DE TOUT CONTENU, RENSEIGNEMENT, MATÉRIEL OU AFFICHAGE, OU DE L'INCAPACITÉ D'UTILISER CES INFORMATIONS, SUR CE SITE WEB, DE MANIÈRE DIRECTE OU INDIRECTE, OU DE LA TRANSMISSION DE RENSEIGNEMENTS CONFIDENTIELS ET DÉLICATS SUR INTERNET. CES LIMITES DE RESPONSABILITÉ S'APPLIQUENT EN TOUT TEMPS, QUE LA PARTIE RESPONSABLE OU TENUE POUR RESPONSABLE AIT ÉTÉ OU NON AVISÉE DE TELS DOMMAGES, QU'ELLE LE SACHE À LA SUITE D'AUTRES CIRCONSTANCES OU QU'ELLE SOIT AU COURANT DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES. VOUS RECONNAISSEZ ET CONVENEZ EXPRESSÉMENT QUE NI HMV CANADA, NI SES SOCIÉTÉS AFFILIÉES, SES SOCIÉTÉS APPARENTÉES DE MÊME QUE LEURS DIRECTEURS, REPRÉSENTANTS, EMPLOYÉS, CONSULTANTS ET AGENTS RESPECTIFS NE SERONT RESPONSABLES DE LA CONDUITE DIFFAMATOIRE, RÉPRÉHENSIBLE OU CONTRAIRE À LA LOI D'UN UTILISATEUR, Y COMPRIS VOUS-MÊME. <b>Source : Conditions d'utilisation du site Web</b><sup>94</sup></p> <p>Nos sites emploient des mesures de sécurité raisonnables offrant une protection contre la perte, le mauvais usage et l'interception de données par des tiers. HMV Canada n'est pas responsable de l'interception, de la modification ou du mauvais usage de renseignements transmis par Internet. <b>Source : Politique de confidentialité du site</b><sup>95</sup></p>
<b>FUTURE SHOP</b>	<p>Future Shop se réserve le droit de : (a) corriger toute erreur, inexactitude ou omission à tout moment, sans avis et sans engager sa responsabilité envers vous ou toute autre personne; (b) modifier, à tout moment, les produits et services annoncés ou en vente sur le site Web, les prix, frais, charges, descriptions des produits et services, toute offre promotionnelle et tout autre élément du contenu du site Web sans avis et sans engager sa responsabilité envers vous ou toute autre personne; (c) rejeter, corriger, annuler ou résilier toute commande, y compris des commandes acceptées, pour quelque raison que ce soit et (d) limiter les quantités des produits et services disponibles pour la vente ou vendus.</p> <p><b>DÉNÉGATION DE RESPONSABILITÉ, EXCLUSIONS LIMITATIONS DE RESPONSABILITÉ ET INDEMNITÉ</b></p> <p>EXCLUSIONS DE RESPONSABILITÉ</p>

10. Est interdite la stipulation par laquelle un commerçant se dégage des conséquences de son fait personnel ou de celui de son représentant.

<sup>93</sup> Chapters, «Retours en ligne : Conditions générales», Canada, [En ligne] [http://www.chapters.indigo.ca/Online>Returns-Terms-Conditions-fr/online\\_returns\\_fr\\_art.html?artcode=online\\_returns\\_fr&Section=home&ArtType=RS&Lang=fr](http://www.chapters.indigo.ca/Online>Returns-Terms-Conditions-fr/online_returns_fr_art.html?artcode=online_returns_fr&Section=home&ArtType=RS&Lang=fr) (consulté le 1er avril 2008).

Voir l'annexe 15.

<sup>94</sup> Voir l'annexe 24.

<sup>95</sup> Voir l'annexe 29.

	<p>FUTURE SHOP ET SES FOURNISSEURS NE SERONT EN AUCUN CAS RESPONSABLES ENVERS VOUS OU TOUTE AUTRE PERSONNE DE PERTES OU DE DOMMAGES EN RAISON DE LA PRÉSENTE CONVENTION, Y COMPRIS, MAIS SANS LIMITER LA GÉNÉRALITÉ DE CE QUI PRÉCÈDE, UNE PERTE DE DONNÉES, D'ENTREPRISE, DE MARCHÉS, DE REVENUS, D'ÉPARGNE, DE PROFITS, D'UTILISATION, DE PRODUCTION, DE RÉPUTATION OU D'ACHALANDAGE, PRÉVUS OU AUTRES, (QU'ILS SOIENT CONTRACTUELS, DÉLICTEUX OU VISÉS PAR UN AUTRE PRINCIPE DE DROIT OU D'ÉQUITÉ), ATTRIBUABLES OU RELIÉS À VOTRE UTILISATION DU SITE WEB OU À SON UTILISATION PAR UNE AUTRE PERSONNE, NONOBTANT LE FAIT QUE FUTURE SHOP OU SES FOURNISSEURS PEUVENT AVOIR ÉTÉ INFORMÉS DE L'ÉVENTUALITÉ DE TELS PERTES OU DOMMAGES.</p> <p>RECONNAISSANCE ET EXCLUSION STATUTAIRE DANS CERTAINES JURIDICTIONS L'EXCLUSION DE CERTAINES GARANTIES ET LA LIMITATION DE CERTAINES RESPONSABILITÉS SONT INTERDITES DANS CERTAINES JURIDICTIONS. CES INTERDICTIONS STATUTAIRE POURRAIENT VOUS ÊTRE APPLICABLES.</p> <p><b>Source : Convention relative au site web<sup>96</sup></b></p>
<p><b>RÉSEAU ADMISSION</b></p>	<p><b>LIMITATION DE RESPONSABILITÉ</b></p> <p>EN AUCUN CAS ADMISSION NE PEUT ÊTRE TENUE RESPONSABLE DES DOMMAGES INDIRECTS, CONSÉCUTIFS, EXEMPLAIRES, ACCIDENTELS, SPÉCIAUX OU PUNITIFS, OU ENCORE, DES PERTES DE PROFITS OU D'OCCASIONS D'AFFAIRES, MÊME SI ADMISSION A ÉTÉ PRÉALABLEMENT AVISÉE DU RISQUE DE TELS DOMMAGES; SAUF DANS LES PAYS OÙ UNE TELLE CLAUSE EST INTERDITE.</p> <p><b>Source : Conditions d'utilisation<sup>97</sup></b></p> <p>Le détenteur de ce billet assume toutes les responsabilités quant aux risques et dangers pouvant découler de cet événement et renonce à toutes réclamations pour pertes et dommages résultant de quelque cause que ce soit, subis avant, pendant et après l'événement. (...) Le détenteur de ce billet renonce à toute réclamation pouvant découler de la captation ou de la diffusion de son image sur le site de l'événement.</p> <p><b>Source : Mentions à l'endos du billet<sup>98</sup></b></p>
<p><b>TICKETMASTER</b></p>	<p><b>Limitation on Liability</b> IN NO EVENT WILL TICKETMASTER BE LIABLE TO YOU FOR ANY INDIRECT, CONSEQUENTIAL, EXEMPLARY, INCIDENTAL, SPECIAL OR PUNITIVE DAMAGES, OR FOR LOST PROFITS, REVENUES OR BUSINESS OPPORTUNITIES, EVEN IF TICKETMASTER HAS BEEN ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES.</p> <p><b>Source : Terms of use<sup>99</sup></b></p> <p>Ticket holder acknowledges all risks incidental to any game or event for which this ticket is issued, whether occurring before, during or after the game or event, and hereby agrees to assume same.</p> <p><b>Source : Mention à l'endos du billet<sup>100</sup></b></p>
<p><b>TICKETPRO</b></p>	<p>Le détenteur de ce billet est strictement soumis à tous les règlements en vigueur ou affichés sur les lieux de l'événement et il reconnaît qu'il doit s'y soumettre intégralement et renonce à toutes réclamations pour pertes et dommages résultant en inconvénients, de quelque cause que ce soit, subis avant, pendant ou après l'événement.</p> <p><b>Source : Mentions à l'endos du billet<sup>101</sup></b></p>

<sup>96</sup> Future Shop, «*Convention relative au site web*», Canada, 2006, [En ligne] <http://www.futureshop.ca/informationcentre/FR/useagreement.asp?logon=&langid=FR> (consulté le 27 mars 2008). Voir l'annexe 18.

<sup>97</sup> Réseau Admission, «*Conditions d'utilisation* », Canada, 2008, [En ligne] <http://www.admission.com/html/admission/termOfUse.html?l=FR> (consulté le 4 avril 2008). Voir l'annexe 33.

<sup>98</sup> Voir l'annexe 32.

<sup>99</sup> Ticketmaster, «*Terms of use*», Canada, 2008, [En ligne] <http://www.ticketmaster.ca/h/terms.html> (consulté le 4 avril 2008). Voir l'annexe 39.

<sup>100</sup> Voir l'annexe 42.

<sup>101</sup> Voir l'annexe 43



**ROGERS**

**3.3 EN AUCUN CAS, INCLUANT, SANS TOUTEFOIS S'Y LIMITER, LA NÉGLIGENCE, LA NÉGLIGENCE GROSSIÈRE, L'ERREUR D'INTERPRÉTATION GROSSIÈRE ET LE MANQUEMENT FONDAMENTAL, ROGERS, SES AFFILIÉS ET SES ENTREPRISES CONNEXES, DE MÊME QUE LEURS DIRECTEURS, OFFICIERS, EMPLOYÉS, CONSULTANTS ET MANDATAIRES RESPECTIFS, NE POURRONT ÊTRE TENUS RESPONSABLES POUR TOUT DOMMAGE DIRECT, INDIRECT, INCIDENT, SPÉCIAL OU CONSÉQUENT, NI POUR TOUTE PERTE, DIRECTE OU INDIRECTE, ATTRIBUABLE À L'UTILISATION OU L'IMPOSSIBILITÉ D'UTILISATION DU CONTENU, DE L'INFORMATION, DU MATÉRIEL OU DES AFFICHAGES SUR LA BOUTIQUE ROGERS, OU ENCORE À LA TRANSMISSION DE RENSEIGNEMENTS CONFIDENTIELS OU SENSIBLES PAR LE BIAS DE L'INTERNET. CES LIMITES S'APPLIQUENT SANS ÉGARD AU FAIT QUE LA PARTIE RESPONSABLE OU PRÉTENDUMENT RESPONSABLE AIT ÉTÉ AVISÉE, OU AVAIT D'AUTRES RAISONS DE CROIRE, OU ÉTAIT AU FAIT DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES. PAR LA PRÉSENTE, VOUS RECONNAISSEZ ET CONVENEZ SPÉCIFIQUEMENT QUE NI ROGERS NI SES SOCIÉTÉS AFFILIÉES NI SES ENTREPRISES CONNEXES, NI CHACUN DE LEURS DIRECTEURS, OFFICIERS, EMPLOYÉS, CONSULTANTS ET MANDATAIRES RESPECTIFS NE POURRONT ÊTRE TENUS RESPONSABLES POUR LA DIFFAMATION, LES OFFENSES OU LA CONDUITE ILLÉGALE DE TOUT UTILISATEUR, Y COMPRIS VOUS-MÊME.**

**Source : *Modalités d'utilisation*<sup>102</sup>**

26. Ni Rogers, ni Yahoo!, ni leurs affiliés, licenciaires, fournisseurs et mandataires (ainsi que leurs employés, dirigeants, directeurs et représentants respectifs) ne pourront être tenus responsables envers vous à l'égard du contenu, des applications ou des services qui vous sont offerts ou qui sont accessibles par l'entremise des Services, ainsi que des frais encourus en liaison avec de tels éléments de contenu, applications ou services, ou pour quoi que ce soit qui puisse être fait avec ce contenu, ces applications ou ces services, même si nous vous avons facturé de tels éléments de contenu, de telles applications ou de tels services. Ce contenu, ces applications ou ces services sont accessibles ou transmis à vos seuls risques.

**28. À moins de mention contraire stipulée spécifiquement dans l'Entente de service, dans les limites permises par la loi, ni Rogers, ni Yahoo! ne pourront être tenus responsables envers vous ou une tierce partie pour les éléments suivants :**

**les dommages directs, indirects, spéciaux, conséquents, incidents, économiques ou punitifs (y compris pour la perte de profits ou de revenus; les pertes financières; les pertes d'occasions d'affaires; la perte, la destruction ou l'altération des données, des fichiers ou des logiciels; le manquement à la confidentialité ou à la sécurité; les blessures corporelles; les décès ou toute autre perte prévisible ou non prévisible, quelle qu'en soit la cause) associés directement ou indirectement à l'Offre ou à la publicité, la promotion ou les déclarations relatives à un des éléments précités, même si nous avons été négligents ou si nous avons été avisés de la possibilité de tels dommages;**

**le refus, la restriction, le blocage, l'interruption ou l'inaccessibilité des Services, y compris le 9-1-1 ou les services spéciaux, l'Équipement ou les identifiants (y compris les numéros de téléphone);**

**la perte, le vol, les dommages ou l'expiration de l'Équipement, des identifiants, des mots de passe, des codes, des avantages, des rabais, remises ou crédits;**

**tout erreur, omission ou délai en rapport avec le transfert des numéros de téléphone à un autre fournisseur de services de télécommunications ou venant d'un tel autre fournisseur de services de télécommunications, de même que toute restriction qui en découle ;**

**tout acte ou omission d'un fournisseur de services de télécommunications dont les installations sont utilisées pour établir une liaison avec des points à l'extérieur de notre zone de desserte; ou**

**toute réclamation ou tout dommage attribuable directement ou indirectement à des affirmations selon lesquelles l'utilisation, l'utilisation prévue ou une combinaison de l'Offre ou tout document transmis par l'entremise des Services contreviennent aux droits de propriété intellectuelle, industrielle ou contractuelle, ou au droit à la vie privée ou à quelque autre droit d'une tierce partie.**

**Ces limites s'ajoutent à toutes les autres limites s'appliquant à la responsabilité de Rogers ou à la responsabilité de Yahoo! prévue ailleurs dans l'Entente de service, et s'appliquent aux actes ou omissions de la part de Rogers, Yahoo! et de leurs employés, dirigeants, directeurs, agents et représentants respectifs, peu importe si ces actes ou ces omissions auraient pu donner lieu à un recours en vertu d'un contrat, d'un délit civil ou de quelque loi ou autre doctrine de la loi.**

**Source : *Modalités de service de Rogers*<sup>103</sup>**

<sup>102</sup> Rogers, « *Modalités d'utilisation* », Canada, [En ligne]

<b>TELUS</b>	<p>Sans restreindre la portée de ce qui précède, tous les éléments du présent site vous sont fournis « tels quels » et « selon leur disponibilité », sans garantie expresse, implicite ou statutaire d'aucune sorte, et notamment sans garantie implicite de qualité marchande, d'adéquation à une fin particulière, de durabilité, de bon droit, de non-contrefaçon ou de compatibilité de produits ou services. TELUS Mobilité ne peut être tenue responsable envers vous ou un tiers des erreurs ou omissions de quelque nature que ce soit entachant le contenu.</p> <p><b>11. Virus, etc.</b> TELUS Mobilité ne peut être tenue responsable des dommages subis par votre matériel informatique ou vos autres biens, que ce soit à la suite d'une infection par un virus ou autrement, dans la mesure où ces dommages sont liés à votre accès au présent site, à votre utilisation de celui-ci, à votre navigation sur celui-ci ou encore au téléchargement par vous de tout élément du contenu du présent site, documents, données, textes ou images compris.</p> <p><b>12. Limitation de responsabilité</b> TELUS Mobilité, ses partenaires, ses fournisseurs ou ses entités affiliées, ou encore les autres parties participant à la création, à la réalisation ou à la fourniture du présent site, ne peuvent être tenus responsables des dommages directs, indirects, spéciaux, fortuits, punitifs ou autres de quelque nature que ce soit, cessation d'activités commerciales, privation d'utilisation ou de bénéfices ou encore perte de données ou d'informations comprises, peu importe le fondement de l'action (contrat, négligence, délit ou autre), dans la mesure où ces dommages sont directement ou indirectement liés à votre utilisation du présent site ou à votre accès à celui-ci, et ce, même si TELUS Mobilité a été avisée de la possibilité de ces dommages ou aurait pu les prévoir. Source : Modalités104</p> <p><b>6. Aucune garantie</b> Dans les limites permises par la loi, les services sont fournis « tels quels » et « selon la disponibilité ». Vous utilisez les services à vos propres risques. TELUS ne garantit pas un service en temps utile, sûr, sans erreur et ininterrompu, ni la réception de documents ou de messages transmis sur le réseau sans fil de TELUS ou les réseaux d'autres sociétés ou par Internet. Le service peut tomber en panne ou être interrompu pour des motifs qui incluent, mais sans s'y limiter, les conditions environnementales, les limites techniques, les défauts ou lacunes, les limites des systèmes d'autres entreprises de télécommunications, les exigences d'urgence ou de sécurité publique, ou des causes indépendantes de la volonté de TELUS. Dans les limites permises par la loi, TELUS se dégage de toute responsabilité liée aux garanties et aux modalités (explicites, implicites ou légales) en ce qui concerne le service et tout téléphone.</p> <p>Dans les limites permises par la loi, TELUS ne saurait engager sa responsabilité envers vous ou quiconque pour quelques dommages (directs, indirects, conséquents ou autres, y compris le décès, un préjudice corporel ou des dommages causés à vos biens ou à vos locaux), dépenses, pertes de profits, manques à gagner, pertes d'occasions d'affaires, pertes de données, ou autres pertes semblables, qui découlent de la fourniture, de l'utilisation ou d'une panne du service, ou de tout téléphone utilisé pour le service, ou qui y sont liés, qu'ils soient causés par la négligence ou autrement, et qu'ils soient réclamés en responsabilité contractuelle, délictuelle ou autre. Nonobstant ce qui précède, la responsabilité de TELUS relativement aux dommages causés par la négligence de la part de TELUS en ce qui a trait à la fourniture obligatoire de services d'urgence, sauf lorsqu'une telle négligence entraîne le décès, un préjudice corporel ou des dommages causés à vos biens ou à vos locaux, ou lorsque de tels dommages sont causés par la faute délibérée, la négligence grave ou le comportement anticoncurrentiel de TELUS, est limitée à 20 \$. TELUS ne peut être tenue responsable de ce qui suit : (a) la diffamation écrite ou verbale ou la violation du droit d'auteur résultant de données ou de messages transmis grâce au réseau de télécommunications de TELUS ou enregistrés à l'aide du matériel de TELUS; (b) les dommages résultant d'un acte, d'une omission ou d'une faute de votre part dans l'utilisation du matériel fourni par TELUS; (c) les dommages causés par la transmission de</p>
--------------	--

<https://votre.rogers.com/about/Term&CondOfUse.asp?shopperID=DFSKK11B6QKT8PQ3NL0MM35D9CLM242A> (consulté le 1<sup>er</sup> avril 2008). Voir l'annexe 2.

<sup>103</sup> Rogers, « *Modalités de service de Rogers* », Canada, [En ligne]

[https://votre.rogers.com/about/legaldisclaimer/TOS\\_Fr.pdf](https://votre.rogers.com/about/legaldisclaimer/TOS_Fr.pdf) (consulté le 1<sup>er</sup> avril 2008). Voir l'annexe 3.

<sup>104</sup> Telus, « *Modalités* », Canada, 2008, [En ligne]

[http://www.telusmobiliite.com/about/terms\\_conditions.shtml](http://www.telusmobiliite.com/about/terms_conditions.shtml) (consulté le 4 avril 2008). Voir l'annexe 8.

	<p>données ou de messages grâce au réseau de télécommunications de TELUS en votre nom, qui se révèlent illicites sous quelque rapport; (d) des actes, des omissions ou des fautes imputables aux autres entreprises ou aux autres systèmes de télécommunications lorsque les installations d'autres entreprises ou d'autres systèmes de télécommunications sont utilisées pour établir des connexions avec vos installations ou votre matériel, ou à partir de ces installations et de ce matériel; sauf dans les cas de faute délibérée, de négligence grave ou de comportement anticoncurrentiel de la part de TELUS relativement aux services d'urgence obligatoires qu'elle vous fournit.</p> <p><b>Source : Modalités de service standard de la division Mobilité de TELUS<sup>105</sup></b></p>
--	---

## 2.12 Clauses relatives aux représentations des vendeurs

Certaines entreprises ont élaboré des clauses qui prévoient qu'elles ne sont pas liées par les engagements, représentations ou promesses du vendeur, en précisant, dans certains cas, que ces clauses ne s'appliquent que sous réserve des lois applicables.<sup>106</sup> Ainsi, le consommateur qui constaterait que le bien ou le service fourni ne correspondent pas aux représentations qui lui ont été faites à leur sujet pourrait se voir opposer cette clause par le commerçant qui pourra nier être lié par toute représentation qui ne trouverait pas son pendant dans le contrat.

Le tableau qui suit donne quelques exemples de clauses de ce type :

CLAUSES RELATIVES AUX REPRÉSENTATIONS DES VENDEURS	
<b>CHAPTERS-INDIGO</b>	<p>TOUTE GARANTIE, REPRÉSENTATION OU CONDITION EST EXCLUE.</p> <p><b>Source : Retours en ligne : Conditions générales<sup>107</sup></b></p>
<b>ROGERS</b>	<p>En cas d'incohérence entre les Documents et les présentes Modalités, les présentes Modalités auront préséance. Aucun représentant, concessionnaire, agent, dirigeant ou employé de Rogers n'a le pouvoir de modifier les présentes Modalités, sauf aux termes d'une version modifiée officielle des présentes Modalités, et vous ne devez pas vous fier à de tels changements ou modifications. Les présentes Modalités ne peuvent être modifiées par vous.</p> <p><b>Dans les limites maximales permises par toute loi applicable, aucun avis ou renseignement, qui vous est donné verbalement ou par écrit par Rogers, Yahoo! ou nos agents, concessionnaires ou représentants, n'aura pour effet de créer une modalité, condition, représentation ou garantie qui n'est pas expressément énoncée dans l'Entente de service.</b></p> <p>37. L'Entente de service, telle qu'amendée de temps à autre, représente la totalité de l'entente conclue entre vous et Rogers pour les Services et remplace toutes les ententes antérieures, écrites ou orales, à l'égard de l'objet visé aux présentes.</p> <p><b>Source : Modalités de service de Rogers<sup>108</sup></b></p>

<sup>105</sup> Telus, «*Modalités de service standard de la division Mobilité de TELUS*», Canada, 2008, [En ligne] [http://www.telusmobilité.com/about/mike\\_pcs\\_pt\\_policy.shtml](http://www.telusmobilité.com/about/mike_pcs_pt_policy.shtml) (consulté le 4 avril 2008). Voir l'annexe 7.

<sup>106</sup> On notera que ce type de déclaration est inconciliable avec la LPC qui prévoit notamment que :

**41.** Un bien ou un service fourni doit être conforme à une déclaration ou à un message publicitaire faits à son sujet par le commerçant ou le fabricant. Une déclaration ou un message publicitaire lie ce commerçant ou ce fabricant.

**42.** Une déclaration écrite ou verbale faite par le représentant d'un commerçant ou d'un fabricant à propos d'un bien ou d'un service lie ce commerçant ou ce fabricant.

<sup>107</sup> Chapters, «*Retours en ligne : Conditions générales*», Canada, [En ligne] [http://www.chapters.indigo.ca/Online>Returns-Terms-Conditions-fr/online\\_returns\\_fr-art.html?artcode=online\\_returns\\_fr&Section=home&ArtType=RS&Lang=fr](http://www.chapters.indigo.ca/Online>Returns-Terms-Conditions-fr/online_returns_fr-art.html?artcode=online_returns_fr&Section=home&ArtType=RS&Lang=fr) (consulté le 1er avril 2008).

Voir l'annexe 15.

<sup>108</sup> Rogers, «*Modalités de service de Rogers*», Canada, [En ligne] [https://votre.rogers.com/about/legaldisclaimer/TOS\\_Fr.pdf](https://votre.rogers.com/about/legaldisclaimer/TOS_Fr.pdf) (consulté le 1<sup>er</sup> avril 2008). Voir l'annexe 3.

### 2.13 Clauses relatives aux intérêts chargés sur les montants en souffrance

Les modalités de service de Rogers et de Telus contiennent des clauses qui portent sur les intérêts qu'elles pourront charger sur les sommes qui lui sont dues par le consommateur :

CLAUSES RELATIVES AUX INTÉRÊTS CHARGÉS SUR LES MONTANTS EN SOUFFRANCE	
<b>ROGERS</b>	4. Si le paiement d'un montant dû sur votre compte n'est pas <b>reçu</b> à la date d'exigibilité que nous avons spécifiée, le montant sera considéré comme en souffrance et sera soumis à des frais de paiement en retard de 2 % par mois, calculés et composés mensuellement sur le montant en souffrance (26,82 % par année) à compter de la date de la première facture sur laquelle le montant en souffrance apparaît, jusqu'à la date de <b>réception</b> d'un tel montant au complet. Vous convenez que nous pouvons porter les montants non payés et en souffrance, y compris les frais de paiement en retard, à votre compte de carte de crédit, votre compte bancaire ou selon tout autre mode de paiement préautorisé que vous avez indiqué pour le paiement de vos frais. <b>Source : Modalités de service de Rogers</b> <sup>109</sup>
<b>TELUS</b>	Toute somme qui n'est pas acquittée à la date d'échéance sera considérée comme étant en souffrance et vous devrez payer des frais de retard de 2 % par mois (26,82 % par an) sur toutes les sommes en souffrance. <b>Source : Modalités de service standard de la division Mobilité de TELUS</b> <sup>110</sup>

En vertu de ces clauses, le commerçant imposera des intérêts sur les sommes dues par le consommateur bien que ce dernier conteste, pour des motifs raisonnables, devoir ces sommes au commerçant : frais n'ayant jamais été divulgués au consommateur, frais abusifs, frais associés à des services qui n'ont jamais été demandés par le consommateur, etc. À notre avis, les sommes contestées de bonne foi par le consommateur ne devraient pas être considérées comme des sommes en souffrance et, par conséquent, il ne devrait pas être permis au commerçant de charger de l'intérêt sur ces sommes.

### 2.14 Clauses prévoyant que des sommes pourront être exigées sans que le montant en soit précisé

Les modalités de service de Rogers et de Telus contiennent des clauses qui prévoient que des frais pourront être exigés du consommateur, sans en préciser le montant ou quelque mode de calcul permettant d'en déterminer le montant.<sup>111</sup> Les modalités contiennent en effet des clauses qui prévoient notamment que les frais suivants, dont les montants ne sont pas précisés, pourront être exigés du consommateur : des frais d'administration en cas de retour de paiement<sup>112</sup>, des frais pour certains services, des frais d'itinérance, etc. Dans le cas de Rogers, la liste des montants de certains frais est disponible en ligne<sup>113</sup>. Par contre, Rogers indique que ces frais pourront être modifiés.

Il importe donc que le consommateur soit conscient qu'il pourrait se voir facturer des frais dont le montant, ou le mode de calcul lui permettant de le déterminer aisément, ne lui aurait pas été divulgué de façon précise avant la conclusion du contrat.

<sup>109</sup> *Ibid.* Voir l'annexe 3.

<sup>110</sup> Telus, «*Modalités de service standard de la division Mobilité de TELUS*», Canada, 2008, [En ligne] [http://www.telusmobiliite.com/about/mike\\_pcs\\_pt\\_policy.shtml](http://www.telusmobiliite.com/about/mike_pcs_pt_policy.shtml) (consulté le 4 avril 2008). Voir l'annexe 7.

<sup>111</sup> On notera qu'en vertu de l'article 12 de la LPC, aucuns frais ne peuvent être réclamés d'un consommateur, à moins que le contrat n'en mentionne de façon précise le montant.

<sup>112</sup> On notera qu'en vertu de l'article 13 de la LPC, est interdite la stipulation qui impose au consommateur, dans le cas d'inexécution de son obligation, le paiement de frais autres que l'intérêt couru.

<sup>113</sup> Cette liste est disponible au lien suivant : [http://votre.rogers.com/admincharges.asp?cm\\_mmc=grdr-\\_-all-\\_-fr-\\_-frais](http://votre.rogers.com/admincharges.asp?cm_mmc=grdr-_-all-_-fr-_-frais) (consulté le 18 avril 2008)

CLAUSES PRÉVOYANT QUE DES SOMMES POURRONT ÊTRE EXIGÉES SANS QUE LE MONTANT EN SOIT PRÉCISÉ	
<b>ROGERS</b>	<p>5. Des frais d'administration peuvent être exigibles pour l'administration ou les activités de traitement de compte en liaison avec votre compte, y compris dans les cas suivants :</p> <p>efforts de recouvrement à la suite d'un non-paiement ou si le solde de votre compte dépasse votre limite de crédit, y compris pour l'utilisation non facturée et les frais, montants et redressements en attente;</p> <p>paiements retournés ou refusés;</p> <p>changement d'un identifiant (par exemple numéro de téléphone); et</p> <p>rétablissement du Service.</p> <p>Une liste de ces frais est disponible sur demande, ou sur le site <a href="http://rogers.com/frais">rogers.com/frais</a>, et est intégrée aux présentes Modalités par renvoi explicite.</p> <p>6. Lors du déplacement à l'extérieur des installations de Rogers (y compris pour le service de transmission de la voix, la transmission de données et les points d'accès), vous serez responsable de tous les frais de Rogers applicables et serez soumis aux limites et aux modalités du service du fournisseur de service offrant de tels services de déplacement. <b>Source : Modalités de service de Rogers<sup>114</sup></b></p>
<b>TELUS</b>	<p>Des frais d'administration pour retour de paiement vous seront facturés et figureront sur votre prochain relevé pour tout paiement non honoré par une institution financière ou une compagnie émettrice de carte de crédit.</p> <p>10. Itinérance Lorsque vous utilisez votre téléphone en itinérance en dehors de la zone de service de TELUS, vous êtes responsable de tous les frais applicables et êtes assujéti aux modalités de service (y compris, mais sans s'y limiter, aux conditions imposées par le fournisseur de service sans fil en matière d'itinérance). <b>Source : Modalités de service standard de la division Mobilité de TELUS<sup>115</sup></b></p>

## 2.15 Clauses relatives à la contestation des frais

Dans leurs modalités de service, Telus et Rogers prévoient que pour contester un montant apparaissant à la facture, le consommateur devra agir dans un délai donné, qui est inférieur au délai de prescription :

CLAUSES RELATIVES À LA CONTESTATION DES FRAIS	
<b>ROGERS</b>	<p>7. Toute question ou erreur présumée concernant les frais doit nous être signalée dans les 90 jours suivant la date de notre facture ou de tout autre relevé. Le fait de ne pas communiquer avec nous au cours de ce délai constituera une acceptation des frais. <b>Source : Modalités de service de Rogers<sup>116</sup></b></p>
<b>TELUS</b>	<p>Les frais seront présumés exacts si vous ne vous y opposez pas dans les trente (30) jours suivant la date de facturation. Vos frais de service, frais d'accès et autres frais continueront à s'accumuler jusqu'au débranchement du service. <b>Source : Modalités de service standard de la division Mobilité de TELUS<sup>117</sup></b></p>

<sup>114</sup> Rogers, «Modalités de service de Rogers», Canada, [En ligne]

[https://votre.rogers.com/about/legaldisclaimer/TOS\\_Fr.pdf](https://votre.rogers.com/about/legaldisclaimer/TOS_Fr.pdf) (consulté le 1<sup>er</sup> avril 2008). Voir l'annexe 3.

<sup>115</sup> Telus, «Modalités de service standard de la division Mobilité de TELUS», Canada, 2008, [En ligne] [http://www.telusmobilité.com/about/mike\\_pcs\\_pt\\_policy.shtml](http://www.telusmobilité.com/about/mike_pcs_pt_policy.shtml) (consulté le 4 avril 2008). Voir l'annexe 7.

<sup>116</sup> Rogers, «Modalités de service de Rogers», Canada, [En ligne]

[https://votre.rogers.com/about/legaldisclaimer/TOS\\_Fr.pdf](https://votre.rogers.com/about/legaldisclaimer/TOS_Fr.pdf) (consulté le 1<sup>er</sup> avril 2008). Voir l'annexe 3.

<sup>117</sup> Telus, «Modalités de service standard de la division Mobilité de TELUS», Canada, 2008, [En ligne] [http://www.telusmobilité.com/about/mike\\_pcs\\_pt\\_policy.shtml](http://www.telusmobilité.com/about/mike_pcs_pt_policy.shtml) (consulté le 4 avril 2008). Voir l'annexe 7.

Ce type de clauses semble vouloir établir un délai de prescription qui est de loin inférieur à celui qui est prévu par la loi, délai à l'échéance duquel il ne serait plus possible pour le consommateur de contester des frais qui lui ont été facturés du fait que la non-contestation constituerait une acceptation.<sup>118</sup> Qu'ils soient payés ou non, il ne revient pas à une entreprise de décréter que, à défaut d'avis dans un délai autre que les délais de prescription légaux, des frais seraient réputés acceptés par le consommateur.

Si la compagnie est libre d'établir un délai à l'intérieur duquel elle procédera à une révision administrative des frais contestés, la clause prévoyant ce type de révision devrait indiquer clairement sa portée. Telle que rédigée, cette clause est très problématique pour le consommateur puisqu'elle semble plutôt tenter, par le biais d'une présomption de ratification, d'interdire au consommateur toute contestation de la facturation hors des délais fixés par l'entreprise.

## 2.16 Clauses permettant au commerçant d'exiger le versement d'un dépôt

Les modalités de service de Rogers et Telus contiennent des clauses qui ont trait à la garantie financière que pourrait devoir verser le consommateur à l'entreprise. Le consommateur devrait absolument être informé du contenu de ces clauses, qui prévoient que l'entreprise pourra exiger du consommateur, en tout temps, le versement d'une somme d'argent à titre de garantie financière, sans jamais préciser quel montant pourra être demandé au consommateur ou le mode de calcul permettant d'établir aisément un tel montant. Les clauses ne prévoient pas le remboursement automatique de ces sommes dans le cas où les motifs invoqués pour requérir ce dépôt auraient disparu. Elles ne prévoient pas non plus qu'en cas de défaut du consommateur d'effectuer un versement mensuel, le dépôt servira au paiement de la mensualité en souffrance, ce qui pourrait permettre, à tout le moins jusqu'à épuisement du dépôt, d'éviter que le contrat ne soit résilié par l'entreprise pour défaut de paiement par le consommateur.

Le tableau qui suit comprend les clauses que l'on trouve aux modalités de Rogers et de Telus en matière de dépôt :

CLAUSES QUI PERMETTENT AU COMMERÇANT D'EXIGER LE VERSEMENT DU DÉPÔT	
<b>ROGERS</b>	<b>Dépôt; exigences de crédit</b>  11. Nous pouvons exiger un dépôt ou imposer d'autres exigences de paiement ou de crédit (par exemple paiements intérimaires; prélèvements automatiques obligatoires) en tout temps et selon les modalités déterminées à notre seule discrétion. Aucun intérêt ne sera versé sur les dépôts ou les autres paiements retenus par nous. Si votre Service est annulé, nous appliquerons le montant du dépôt ou des autres paiements au solde final de votre compte. <b>Source : Modalités de service de Rogers</b> <sup>119</sup>
<b>TELUS</b>	<b>4. Dépôts</b>  TELUS peut, dans certaines circonstances, exiger un dépôt de garantie de votre part. Dans pareil cas, et si votre compte TELUS demeure ouvert pendant le délai exigé, TELUS vous remboursera le montant du dépôt sous forme de crédit porté à votre compte. Autrement, TELUS vous remboursera le montant du dépôt (sous réserve du paragraphe 2 ci-dessus) à l'annulation de votre compte TELUS et elle ne retiendra que les sommes que vous lui devez. <b>Source : Modalités de service standard de la division Mobilité de TELUS</b> <sup>120</sup>

<sup>118</sup> On rappellera que le *Code civil du Québec* interdit de prévoir dans un contrat un délai de prescription plus court que celui qui est accordé par la loi (2884 C.c.Q.). Une fois de plus, ce type de clause est fortement susceptible d'induire le consommateur en erreur et de lui laisser entendre qu'il dispose de moins de droits que ce dont il dispose en réalité.

<sup>119</sup> Rogers, « *Modalités de service de Rogers* », Canada, [En ligne] [https://votre.rogers.com/about/legaldisclaimer/TOS\\_Fr.pdf](https://votre.rogers.com/about/legaldisclaimer/TOS_Fr.pdf) (consulté le 1<sup>er</sup> avril 2008). Voir l'annexe 3.

Telle que rédigées, ces clauses donnent à l'entreprise un pouvoir discrétionnaire exorbitant et ouvrent la porte à l'arbitraire. À notre avis, les clauses de ce type devraient obligatoirement indiquer les modalités applicables à ces demandes de garanties (le montant qui pourra être demandé, les motifs qui donnent ouverture au droit du commerçant de réclamer un dépôt), prévoir que le client sera remboursé aussitôt que les motifs justifiant la demande ont disparu, que les sommes porteront intérêts qui seront versés au consommateur lorsque le dépôt lui sera remboursé, que le montant sera remboursé lorsque le contrat sera terminé, qu'en cas de défaut du client d'effectuer un versement mensuel, le dépôt servira au paiement de la mensualité en souffrance, etc. Le cas échéant, le montant versé au commerçant par l'abonné en guise de dépôt devrait apparaître sur chacune des factures de l'abonné, qui devrait aussi indiquer le montant des intérêts composés.

### **2.17 Clauses relatives aux frais de résiliation**

Les modalités de services de Rogers et Telus contiennent des clauses qui indiquent qu'en cas de résiliation d'un contrat à durée déterminée, le consommateur devra payer des frais de résiliation. Il est essentiel que le consommateur soit adéquatement informé des montants qui pourront lui être réclamés à titre de frais de résiliation, ces montants pouvant représenter des sommes très importantes<sup>121</sup>. Il importe également que le consommateur connaisse et comprenne l'ensemble des circonstances dans lesquelles ces frais pourront lui être réclamés, puisqu'ils peuvent l'être même si la résiliation ne découle pas de sa décision unilatérale et sans motif. En effet, tel qu'indiqué précédemment, le consommateur qui déciderait par exemple de mettre un terme au contrat à durée déterminée suite à une modification unilatérale par le commerçant des conditions prévues à ce contrat pourrait se voir imposer des frais de résiliation. En outre, le consommateur pourrait même se voir imposer des frais de résiliation suite à la résiliation par le commerçant du contrat à durée déterminée. Tel que souligné précédemment, certains commerçants se sont aménagés la faculté de mettre un terme au contrat pour des motifs qui ne sauraient raisonnablement justifier en soi une telle résiliation.

---

<sup>120</sup> Telus, «*Modalités de service standard de la division Mobilité de TELUS*», Canada, 2008, [En ligne] [http://www.telusmobilite.com/about/mike\\_pcs\\_pt\\_policy.shtml](http://www.telusmobilite.com/about/mike_pcs_pt_policy.shtml) (consulté le 4 avril 2008). Voir l'annexe 7.

<sup>121</sup> On notera qu'en vertu de l'article 1623 du *Code civil du Québec*, le créancier qui se prévaut de la clause pénale a droit au montant de la peine stipulée sans avoir à prouver le préjudice qu'il a subi. Cependant, le montant de la peine stipulée peut être réduit si l'exécution partielle de l'obligation a profité au créancier ou si la clause est abusive.

Le tableau qui suit comprend des clauses relatives aux frais de résiliation :

CLAUSES RELATIVES AUX FRAIS DE RÉSILIATION	
<b>ROGERS</b>	<p>8. À moins de mention contraire stipulée dans les Documents, si vous acceptez de vous abonner à un de nos forfaits ou Services pendant une période de temps prédéterminée (la « Période d'engagement »), des frais de résiliation anticipée pourront être exigibles pour chacun des Services. Toute réduction de votre Période d'engagement pourra entraîner l'application de frais. <b>Si votre Service est résilié avant la fin de la Période d'engagement, vous nous paierez des frais de résiliation anticipée tel que stipulé dans l'Entente de service, plus les taxes qui s'y rattachent.</b></p> <p>16. Lors de l'utilisation des Services, de l'Équipement ou de tout produit, contenu, application ou service utilisé en conjonction avec les Services ou l'Équipement, vous devez respecter toutes les lois en vigueur ainsi que nos Politiques.</p> <p>Nous pouvons suspendre ou résilier vos Services, l'Entente de service ainsi que toute autre entente pour des services conclue avec une entité affiliée à Rogers, sans vous donner d'avis à cet effet, si vous vous engagez dans une ou plusieurs des activités interdites en vertu de nos Politiques. De plus, vous pourrez être facturé pour les frais encourus par nous ou une entité affiliée à Rogers relativement à votre manquement aux modalités du présent article, incluant, sans toutefois s'y limiter, les frais encourus pour vous obliger à les respecter.</p> <p>Source : <i>Modalités de service de Rogers</i><sup>122</sup></p>
<b>TELUS</b>	<p>Qu'est-ce qui arrive si je veux mettre fin à mon service?</p> <p>Si vous mettez fin à votre service avant échéance, vous devrez payer (à titre d'indemnité de résiliation et non de pénalité) des frais de résiliation pour chaque numéro de téléphone qui ne sera plus utilisé, en plus de devoir verser tous les montants que vous devez à TELUS Mobilité jusqu'au moment où vous aurez fait la demande de fin de service. Ce montant sera le plus élevé entre :</p> <p>20 \$ multipliés par le nombre de mois qui restent au contrat, ou 100 \$</p> <p>Source : Contrats – Foire aux questions<sup>123</sup></p> <p>Ce montant sera le plus élevé entre : 20 \$ multipliés par le nombre de mois qui restent au contrat, ou 100 \$. Si vous vous abonnez à un service de transmission de données auquel une fonction courriel a été intégrée et que vous annulez ce service dans les 12 premiers mois d'une entente de service de 36 mois, des frais d'annulation additionnels de 100 \$ s'appliqueront. Vous devrez verser les frais de résiliation du contrat, que vous ayez résilié le contrat ou que TELUS Mobilité l'ait fait. Après la durée du contrat, les services continueront de vous être fournis au mois et ils seront sujets aux modalités applicables.</p> <p>Source : Modalités de service principales<sup>124</sup></p>

<sup>122</sup> Rogers, « *Modalités de service de Rogers* », Canada, [En ligne] [https://votre.rogers.com/about/legaldisclaimer/TOS\\_Fr.pdf](https://votre.rogers.com/about/legaldisclaimer/TOS_Fr.pdf) (consulté le 1<sup>er</sup> avril 2008). Voir l'annexe 3.

<sup>123</sup> Telus, « *Contrats – Foire aux questions* », Canada, 2008, [En ligne] [http://www.telusmobilité.com/clientcare/pcs\\_east/faqs/term\\_contracts\\_faq.shtml](http://www.telusmobilité.com/clientcare/pcs_east/faqs/term_contracts_faq.shtml) (consulté le 4 avril 2008).

Voir l'annexe 11.

<sup>124</sup> Voir l'annexe 9.

## 2.18 Clauses permettant au commerçant de conserver des sommes qui ne lui appartiennent pas

Dans ses *Modalités de services*, Telus prévoit ce qui suit :

CLAUSES PERMETTANT AU COMMERÇANT DE CONSERVER DES SOMMES QUI NE LUI APPARTIENNENT PAS	
<b>TELUS</b>	Tout solde créditeur égal ou inférieur à 5 \$ au moment de l'annulation de votre compte TELUS lié au service ne vous sera pas remboursé. <b>Source : Modalités de service standard de la division Mobilité de TELUS<sup>125</sup></b>

Encore une fois, il importe qu'il soit porté à la connaissance du consommateur, avant qu'il ne consente au contrat de consommation, que l'entreprise se réserve le droit de ne pas lui remettre certaines sommes qui, pourtant, lui appartiennent.

## 2.19 Conclusion

Il appert de ce qui précède que les modalités examinées contiennent un nombre important de clauses problématiques qui ne visent qu'à protéger les intérêts des commerçants au détriment de l'intérêt des consommateurs<sup>126</sup>. En vertu de ces clauses, le commerçant pourrait tenter de :

- ne pas remettre au consommateur une somme qui lui appartient; lui demander à titre de frais de résiliation des sommes importantes qui pourraient être nettement supérieures au préjudice réellement subi du fait de la résiliation avant terme du contrat ;
- réclamer du consommateur des frais de résiliation ou un montant à titre de dépôt dans des circonstances qui ne sauraient justifier que de tels montants lui soient exigés ;
- refuser d'annuler une réclamation, même si un montant a été facturé sans droit au consommateur, au motif que ce dernier n'aurait pas agi à l'intérieur d'un certain délai, fixé par le commerçant, inférieur au délai de prescription ;
- exiger du consommateur qu'il lui paie des frais au sujet desquels il n'a jamais été informé ;
- exiger du consommateur le paiement d'intérêts sur des réclamations qu'il conteste de bonne foi ;
- refuser de fournir un produit ou un service conforme aux représentations qui ont été faites au consommateur par le vendeur ;
- refuser de réparer ou de remplacer gratuitement un produit, bien qu'il soit tenu de le faire en vertu des garanties légales applicables ;
- refuser de remplacer ou de rembourser un produit en cas de bris ou de perte lors de sa livraison;
- refuser de rembourser le consommateur pour les frais engagés pour le retour au commerçant d'un produit défectueux ou d'un produit acheté alors que les exigences légales applicables aux contrats conclus à distance n'ont pas été respectées ;
- modifier unilatéralement les modalités prévues au contrat ;
- refuser de réparer un préjudice subi par le consommateur qui résulterait du non-respect par le commerçant de ses obligations ;

<sup>125</sup> Telus, «*Modalités de service standard de la division Mobilité de TELUS*», Canada, 2008, [En ligne] [http://www.telusmobilité.com/about/mike\\_pcs\\_pt\\_policy.shtml](http://www.telusmobilité.com/about/mike_pcs_pt_policy.shtml) (consulté le 4 avril 2008). Voir l'annexe 7.

<sup>126</sup> On notera que les clauses auxquelles il est fait référence à la présente section ne constituent en rien un catalogue exhaustif des problèmes qui apparaissent à la lecture des différentes modalités examinées.

- annuler unilatéralement le contrat pour des motifs qui ne sauraient justifier une telle annulation ; exercer les droits d'auteur associés à une œuvre créée par le consommateur ;
- exiger du consommateur qu'il lui paie une somme à titre d'indemnité pour des actes posés par le consommateur mais qui ne sauraient engager sa responsabilité ;
- interdire au consommateur de saisir les tribunaux en cas de litige;
- invoquer à l'encontre des prétentions du consommateur des clauses qui se trouvent à des documents qui n'ont pas été portés à sa connaissance et auxquelles il n'a jamais consenti et ;
- invoquer des clauses se trouvant à des documents rédigés en langue anglaise alors que le consommateur a une connaissance insuffisante de cette langue.

Il est fondamental que le consommateur prenne connaissance des modalités élaborées par le commerçant et en comprenne la portée avant de s'engager avec lui dans une relation contractuelle. De fait, en cas de litige l'opposant au consommateur, le commerçant n'hésitera pas à invoquer au soutien de ses prétentions les différentes clauses qu'il s'est aménagées et auxquelles il soutiendra que le consommateur est assujéti. Le consommateur qui contesterait la validité des clauses qui lui sont opposées par le commerçant pourrait être dans l'obligation de faire valoir ses prétentions devant un tribunal et, par conséquent, devoir subir les inconvénients qui sont associés au processus judiciaire (délais, coûts, stress).

Plutôt que de se retrouver dans cette situation incertaine (les tribunaux invalideraient-ils, en effet, la clause particulière que le consommateur pourrait, par exemple, trouver abusive? Les sommes en jeu et le gain possible en cas de recours justifient-ils un tel recours?), l'idéal serait bien entendu pour le consommateur qu'il soit au fait de toutes ces dispositions et qu'il soit en mesure de choisir de façon éclairée de contracter ou non avec l'entreprise qui tente de les lui imposer.

Pourtant, bien des consommateurs sont assujétiés sans le savoir à des modalités qui limitent leurs droits et/ou leurs intérêts. La méconnaissance par les consommateurs des modalités auxquelles ils sont assujétiés est notamment attribuable aux obstacles qui se posent à leur prise de connaissance et à leur compréhension du contrat de consommation. La section qui suit porte sur les obstacles auxquels pourraient être confrontés les consommateurs.

### **3. OBSTACLES À LA PRISE DE CONNAISSANCE ET À LA COMPRÉHENSION DES MODALITÉS IDENTIFIÉES**

---

Comme les obstacles à la prise de connaissance et à la compréhension des modalités contractuelles sont susceptibles de varier selon l'environnement dans lequel se déroule la transaction, nous avons procédé de façon distincte à notre analyse selon le médium utilisé lors du processus d'achat : par Internet, par téléphone, en magasin, chaque médium faisant l'objet d'une sous-section distincte.

#### **3.1 Obstacles observés lors du processus d'achat en ligne<sup>127</sup>**

Lors du processus d'achat en ligne, le consommateur sera confronté à de nombreux obstacles qui pourraient nuire à sa prise de connaissance des modalités élaborées par le commerçant. Nous avons également constaté que le consommateur pourrait être confronté à des obstacles susceptibles de nuire de façon significative à sa compréhension de la portée de certaines modalités.

##### **3.1.1 Prise de connaissance des modalités**

###### **a) Nombre et longueur des documents qui contiennent les modalités**

Nous avons observé que, pour prendre connaissance de l'ensemble des modalités applicables, le consommateur devra lire de nombreuses pages de textes, elles-mêmes réparties au sein d'un nombre important de documents.

###### *Rogers*

Sur le site de Rogers, les différentes modalités sont notamment réparties au sein des documents suivants : *Modalités du service de réparation et de prêt de téléphone, Frais administratifs, Politique de confidentialité, Politique d'achats en ligne, Modalités d'utilisation, Modalités de service, Protocole d'arbitrage; Garantie et service de réparation; Couverture du réseau au Canada*. La prise de connaissance de l'ensemble de ces documents exigera donc du consommateur qu'il lise plus d'une vingtaine de pages.

###### *Telus*

La prise de connaissance des différentes modalités élaborées par Telus exigera, quant à elle, que le consommateur lise plus d'une quarantaine de pages, réparties dans un nombre important de documents, dont les suivants : *Modalités d'utilisation du site Web de telusmobilite.com, Modalités de service standard de la division Mobilité de TELUS, Renseignements légaux, Collecte de renseignements privés, Code sur la protection de la vie*

---

<sup>127</sup> Rappel : Aussi souvent que possible, nous avons indiqué, en note de bas de page, les hyperliens qui, dans, dans le cadre du processus d'achat en ligne, mènent aux documents que nous avons consultés. Nous reproduisons en annexe les documents tels qu'ils apparaissent au moment de notre enquête. On notera que certains documents ne sont accessibles que lorsque le processus d'achat est enclenché; les hyperliens, qui sont inutilisables hors ce processus, ont été omis.

Depuis notre enquête, HMV a mis fin à la vente en ligne. Nous avons donc retiré des notes de bas de page, puisqu'ils ne permettaient plus d'avoir accès aux documents qui se trouvaient au moment de notre enquête sur le site de HMV, les hyperliens qui menaient aux documents auxquels nous référons, et qui ont été consultés le ou vers le 1<sup>er</sup> avril 2008. Ces documents sont toutefois reproduits en annexe.

*privée de Telus, Notre promesse d'un réseau exceptionnel, Notre promesse d'un nouveau téléphone, Notre promesse d'un service à la clientèle rapide, Réparations, Commande et livraison, Retours, Modalités de service principales, Politique de la boutique Web de TELUS Mobilité, Renseignements d'expédition.*

#### *Chapters et HMV*

Le consommateur qui voudrait prendre connaissance de l'ensemble des modalités applicables à l'achat d'un disque compact sur le site Internet de Chapters ou sur le site Internet de HMV devra lire plus d'une dizaine de pages. Pour ce faire, il devra repérer sur le site de Chapters un nombre important de documents, dont : *Conditions d'utilisation, Politique de retour, Retours en ligne : Conditions générales, Pourquoi n'ai-je pas encore reçu ma commande ?, Articles manquants, Réception d'un article incorrect, Délais, frais et modes d'expédition, Annulation de votre commande, Politique de confidentialité, Taxes et droits de douane, Délai de manutention et disponibilité des produits.*

En ce qui concerne le site de HMV, les modalités se trouvent réparties notamment dans les différents documents suivants : *Conditions d'utilisation du site web, Politique de confidentialité des clients, Foire aux questions, Disponibilité, Renseignements concernant la livraison, Politique de confidentialité du site, Retours d'articles.*

#### *Future shop*

Plus d'une quinzaine de pages devront être lues par le consommateur qui désire prendre connaissance des modalités relatives à l'achat d'un disque compact par le biais du site Internet de Future Shop. La prise de connaissance de ces modalités requiert notamment la lecture des documents suivants : *Convention relative au site web, Politique sur la protection des renseignements personnels, Expédition et livraison, Dispositions du contrat d'achat, Politiques de l'Interboutique.*

#### *Ticketmaster et Réseau Admission*

Le consommateur qui se procurera des billets *via* le site de Ticketmaster et de Réseau Admission devra lire les documents suivants qui totalisent plus d'une dizaine de pages : *Modes de livraison de billet, Conditions d'utilisation, Politique d'achat, Politique de confidentialité et Politique d'annulation.*

#### *Ticketpro*

Le site de Ticketpro est quant à lui très rudimentaire. Dans le cadre du processus d'achat, les seules modalités auxquelles aura accès le consommateur par le biais du site seront celles portant notamment sur l'utilisation des renseignements personnels. Le document contenant ces modalités s'intitule *Politique de confidentialité* et a une longueur de deux pages.

La longueur des modalités ainsi que la perspective de devoir lire une multitude de documents seront fortement susceptibles de décourager plusieurs consommateurs de prendre connaissance de l'intégralité des clauses élaborées par le commerçant. La répartition des modalités au sein de nombreux documents augmente aussi les chances que le consommateur conclut, de façon erronée, qu'il a lu toutes les modalités, alors qu'en fait certains documents lui auraient échappé.

Le consommateur pourrait également ne pas remarquer l'existence de certains documents en raison notamment de l'endroit où ils se situent dans le site.

## b) Endroit où se situent les modalités dans le site

Tel que nous l'avons souligné à la section 2 du présent rapport, certains documents contiennent des clauses dont l'importance devrait justifier qu'elles soient portées expressément à la connaissance du consommateur. Nous avons toutefois observé que l'endroit où se situent certains de ces documents ne fait pas en sorte de favoriser leur prise de connaissance par le consommateur. De fait, plusieurs entreprises aménagent leur site de façon à ce que le seul accès à certaines modalités se fasse par le biais d'un hyperlien situé au bas des pages du site. Le consommateur, généralement peu enclin à faire défiler sans raison les pages entières du site (les liens vers ce qu'il cherche, et sur lesquels il est invité à cliquer, se trouvant généralement, selon la logique des pages Web, au haut ou au cœur de la page), devra donc d'abord remarquer l'existence de cet hyperlien situé en bas de page, en deviner l'importance, puis faire un détour vers la page à laquelle il conduit, à défaut de quoi il lui sera possible de compléter le processus d'achat sans jamais avoir eu sous les yeux certaines modalités importantes.

### *Rogers*

Les documents élaborés par l'entreprise Rogers et intitulés *Politique d'achats en ligne*, *Modalités d'utilisation* et *Modalités de service* contiennent certaines clauses que nous avons commentées à la section précédente. Pour avoir accès à ces documents, le consommateur devra d'abord remarquer l'hyperlien *Politique d'achats en ligne* ainsi que l'hyperlien *Modalités* qui sont tous deux situés au bas des pages du site Internet de Rogers<sup>128</sup>. En cliquant sur l'hyperlien *Politique d'achats en ligne*, le consommateur aura directement accès au document du même nom<sup>129</sup>. En cliquant sur l'hyperlien *Modalités*, le consommateur pourra avoir accès à une page contenant à son tour différents hyperliens qui permettront au consommateur d'avoir accès non seulement aux modalités relatives au site web, mais également aux documents suivants : *Modalités unifiées applicables à Rogers Sans Fil* et *Protocole d'arbitrage*<sup>130</sup>. Il sera également possible au consommateur d'avoir accès à ces documents par le biais d'un autre hyperlien, plus visible celui-là que celui situé en bas de page, lorsque le consommateur visitera la page *Forfaits et services sans-fil essentiels*<sup>131</sup>. Sur cette page, le consommateur aura en effet accès à l'hyperlien *Modalités* dans un encadré intitulé *En savoir plus*, situé en milieu de page dans la colonne de droite. On remarquera quand même que l'hyperlien *Modalités* est le dernier de la liste d'hyperliens qui se trouve à cet encadré, sous le document intitulé *Prudence au volant*.

Après avoir choisi un appareil téléphonique, le consommateur sera dirigé vers une page qui présente notamment les caractéristiques de l'appareil. Sur cette page, après avoir utilisé la barre de défilement pour se rendre jusqu'au bas des caractéristiques énumérées, le consommateur aura accès à un hyperlien s'intitulant *Cliquez ici pour consulter les Modalités*<sup>132</sup>. Après avoir cliqué sur cet hyperlien, le consommateur verra apparaître une fenêtre contenant de l'information relative aux frais de transmission de données, applicables lorsque cette transmission est réalisée dans certaines circonstances, et aux frais de résiliation applicables lorsque le service est annulé avant la fin de la période d'abonnement<sup>133</sup>.

---

<sup>128</sup> Voir l'annexe 44.

<sup>129</sup> Rogers, « *Politique d'achats en ligne* », Canada, [En ligne] <https://votre.rogers.com/about/storepolicy.asp> (consulté le 1<sup>er</sup> avril 2008). Voir l'annexe 4.

<sup>130</sup> Voir l'annexe 45.

<sup>131</sup> Voir l'annexe 46.

<sup>132</sup> Voir l'annexe 47.

<sup>133</sup> Voir l'annexe 48.

L'accès à certaines modalités n'exigera toutefois pas du consommateur qu'il repère les hyperliens qui y donnent accès et qu'il les clique. En effet, après avoir choisi la catégorie de forfaits à laquelle il désire s'abonner, le consommateur sera dirigé vers une page contenant la description de certains forfaits appartenant à la catégorie choisie. À la toute fin de cette page se trouvent des renseignements qui portent notamment sur le tarif applicable pour les minutes supplémentaires utilisées, sur les frais d'accès au système, sur les frais mensuels d'accès au service d'urgence 9-1-1 (sans toutefois préciser le montant de ces frais), sur les frais de mise en service (sans toutefois préciser le montant de ces frais) et sur les frais de résiliation qui seront exigés du consommateur en cas d'annulation du service avant la fin de la période d'abonnement<sup>134</sup>.

Lorsque le consommateur aura choisi son forfait ainsi que son appareil téléphonique, il sera dirigé vers une page s'intitulant *Sommaire du panier d'achat*. Cette page précise notamment quels seront les frais qui seront exigés à titre de frais de mise en service et de frais d'accès au service d'urgence 9-1-1<sup>135</sup>.

Au moment où il devra fournir certains renseignements qui serviront à la facturation, il apprend de ce qui précède que le consommateur qui n'aurait pas cliqué sur l'hyperlien intitulé *Modalités* ainsi que sur celui intitulé *Politique d'achats en ligne* n'aura pas eu connaissance des différentes clauses auxquelles ces hyperliens donnent accès, parmi lesquelles on retrouve des clauses que nous avons identifiées comme problématiques et commentées à la section précédente. Les seules modalités vers lesquelles il y a un passage obligé seraient donc celles qui se rapportent aux frais d'accès au système, aux frais d'accès au service d'urgence 9-1-1, aux frais de mise en service et aux frais de résiliation.

#### *Telus*

Pour avoir accès aux hyperliens menant à la *Politique de la vie privée de Telus*, qui contient des clauses importantes sur l'utilisation des renseignements personnels fournis par le consommateur, à la *Politique de la boutique Web de TELUS Mobilité*, qui contient notamment des clauses relatives à la livraison et au retour du produit, aux *Modalités d'utilisation du site Web de telusmobilité.com*, qui contiennent des clauses qui portent sur les garanties, sur la responsabilité de l'entreprise ainsi que sur la possibilité que le consommateur ait à indemniser Telus, le consommateur devra cliquer sur un hyperlien cryptiquement nommé *confidentialité/légal*, situé au bas des pages du site Internet<sup>136</sup>.

En cliquant sur l'hyperlien *confidentialité/légal*, le consommateur pourra également avoir accès à l'hyperlien donnant accès aux *Modalités de service standard de la division Mobilité de TELUS*<sup>137</sup> (ci-après *Modalités de service*) qui contiennent des clauses portant notamment sur l'arbitrage obligatoire, sur l'indemnisation de Telus par le consommateur, sur l'annulation du contrat de service, sur les modifications qui pourraient être apportées unilatéralement au service par Telus, sur l'exclusion des garanties, sur l'exclusion de la responsabilité de Telus, sur les intérêts qui seront chargés au consommateur pour les sommes en souffrance, sur les délais pour contester certaines sommes facturées par Telus, sur les dépôts qui pourraient être exigés du consommateur, sur des sommes appartenant au consommateur qui pourraient ne jamais lui être remboursées par Telus.

---

<sup>134</sup> Voir l'annexe 49.

<sup>135</sup> Voir l'annexe 50.

<sup>136</sup> Voir l'annexe 51.

<sup>137</sup> Telus, «*Modalités de service standard de la division Mobilité de TELUS*», Canada, 2008, [En ligne] [http://www.telusmobilité.com/about/mike\\_pcs\\_pt\\_policy.shtml](http://www.telusmobilité.com/about/mike_pcs_pt_policy.shtml) (consulté le 4 avril 2008). Voir l'annexe 7.

Sur la page contenant les *Modalités d'utilisation du site Web de telusmobilite.com*<sup>138</sup>, sous la rubrique *Autres politiques et modalités connexes*, l'entreprise invite le consommateur à « *consulter les autres politiques et modalités figurant sur le présent site, notamment nos politiques en matière de sécurité, de protection de la vie privée, d'expédition et livraison, nos modalités de service, ainsi que les politiques applicables à la boutique Web* ». Les hyperliens permettant d'avoir accès à ces différents documents sont fournis sur cette page, à l'exception toutefois de celui qui permettrait d'avoir accès au document *Modalités de service*, qui contient un nombre considérable de clauses qui vont à l'encontre des intérêts des consommateurs.

Un passage obligé vers les *Modalités de service* a toutefois été aménagé par Telus. Le consommateur qui mettra son appareil téléphonique en service par le biais du site Internet sera en effet dirigé vers un document qui contient les *Modalités de service*<sup>139</sup>. Avant de pouvoir mettre son appareil téléphonique en service, le consommateur devra cocher une série de cases situées au bas de ce document. Les affirmations suivantes sont précédées d'une case à cocher : *J'ai lu et compris les modalités de service; J'autorise TELUS Mobilité à faire une vérification du crédit; J'accepte les frais d'ouverture de compte en ligne de 10 \$.*

Le consommateur qui achètera un appareil téléphonique et s'abonnera à un forfait par le biais du site Internet sera notamment dirigé vers des pages décrivant les différents forfaits, sur lesquelles il est fait mention des frais mensuels d'accès au réseau, des frais pour l'utilisation du service d'urgence, ainsi que du tarif applicable aux minutes non comprises dans le forfait, du tarif applicable pour les interurbains effectués au Canada et aux États-Unis et du tarif applicable pour l'itinérance aux États-Unis<sup>140</sup>.

Une fois qu'un appareil téléphonique et un forfait auront été choisis par le consommateur, et avant que celui-ci ne fournisse à l'entreprise les renseignements requis pour la facturation, la livraison et la vérification de crédit, le consommateur sera dirigé vers une page s'intitulant *Modalités de service principales*<sup>141</sup>. Sur cette page, le consommateur sera prié d'accepter les *Modalités de service avant d'établir le compte*. Avant de « *passer à la caisse* », le consommateur devra obligatoirement cocher une case qui se trouve devant chacune des affirmations suivantes<sup>142</sup> : *J'ai lu et compris les modalités de service ; J'accepte les frais de mise service de 35 \$ ; J'autorise TELUS à obtenir, de temps à autre, des renseignements concernant mon dossier de crédit. J'autorise toute personne, tout agent de rapport de consommation, tout distributeur de crédit à vérifier l'information fournie aux présentes et je consens à l'échange d'information de crédit, en tout temps, incluant des renseignements concernant mon historique de paiement avec TELUS.*

Le contenu du document *Modalités de service principales* est pratiquement identique à celui du document *Modalités de service*. Le consommateur ayant lu le document *Modalités de service*, accessible via l'hyperlien *confidentialité/légal*, sera donc fortement susceptible de conclure qu'il a déjà lu les clauses se trouvant au document *Modalités de service principales* et de ne pas en

---

<sup>138</sup> Telus, « *Modalités* », Canada, 2008, [En ligne]

[http://www.telusmobilite.com/about/terms\\_conditions.shtml](http://www.telusmobilite.com/about/terms_conditions.shtml) (consulté le 4 avril 2008). Voir l'annexe 8.

<sup>139</sup> Voir l'annexe 52.

<sup>140</sup> Voir l'annexe 53.

<sup>141</sup> Voir l'annexe 9.

<sup>142</sup> On notera au passage la contradiction qui existe entre l'affirmation selon laquelle le consommateur indique avoir accepté les frais de mise en service de 35 \$ et l'information se trouvant au paragraphe précédent, selon laquelle les frais d'ouverture de compte en ligne sont de 10 \$, ce qui représente une économie de 25 \$ par rapport aux frais exigés pour la mise en service par téléphone.

prendre connaissance à nouveau. Bien que les deux documents diffèrent peu, plusieurs des différences qui les caractérisent portent sur des matières importantes. Contrairement aux *Modalités de service*, les *Modalités de service principales* contiennent en effet une clause qui indique notamment les frais de « déclassement » ainsi que les frais de résiliation qui pourront être exigés du consommateur. La clause 4 des *Modalités de service principales* prévoit en effet que :

*Vous pouvez passer à un forfait de plus grand format que celui que vous avez en tout temps. Si vous désirez réduire votre forfait, vous pouvez le faire après 6 mois, mais vous devrez payer les frais de déclassement de 25 \$. Si vous mettez fin à votre service avant échéance, vous devrez payer (à titre d'indemnité de résiliation et non de pénalité) des frais de résiliation pour chaque numéro de téléphone qui ne sera plus utilisé, en plus de devoir verser tous les montants que vous devez à TELUS Mobilité jusqu'au moment où vous aurez fait la demande de fin de service. Ce montant sera le plus élevé entre : 20 \$ multipliés par le nombre de mois qui restent au contrat, ou 100 \$. Si vous vous abonnez à un service de transmission de données auquel une fonction courriel a été intégrée et que vous annulez ce service dans les 12 premiers mois d'une entente de service de 36 mois, des frais d'annulation additionnels de 100 \$ s'appliqueront. Vous devrez verser les frais de résiliation du contrat, que vous ayez résilié le contrat ou que TELUS Mobilité l'ait fait. Après la durée du contrat, les services continueront de vous être fournis au mois et ils seront sujets aux modalités applicables.*

À notre connaissance, le document *Modalités de service principales* est le seul document se trouvant sur le site web de l'entreprise qui prévoit une clause détaillant les frais de résiliation applicables et qui indique que le consommateur devra payer des frais de déclassement. Ainsi, le consommateur qui aurait lu l'ensemble des modalités auxquelles donne accès l'entreprise via son site Internet, à l'exception des *Modalités de service principales*, pourrait compléter la transaction sans jamais avoir été informé des frais de résiliation et de déclassement applicables. Le consommateur qui ne prendra pas connaissance des *Modalités de service principales* vers lesquelles il y a un passage obligé ne sera également pas informé du fait que Telus peut, sauf pour le service Mike, annuler le service en tout temps moyennant un préavis de trois (3) jours (Telus peut annuler le service Mike en tout temps moyennant un préavis de trente (30) jours).

À l'inverse, le consommateur qui n'aura lu que les *Modalités de service principales* aura pris connaissance d'une liste d' « utilisations acceptables » beaucoup plus rudimentaire que celle qui se trouve aux *Modalités de service*.

La clause 6 des *Modalités de service principales* prévoit en effet que :

*Vous utiliserez le service en conformité avec la loi et les règles de service adoptées par TELUS Mobilité de temps à autre, y compris les directives sur la courtoisie, la bonne conduite au volant et la santé et la sécurité. Vous utiliserez le service à des fins normales d'appel et de messagerie seulement. Vous ne pourrez pas revendre le service à un tiers. Vous n'utiliserez pas le forfait à tarif fixe ou le service d'utilisation illimitée offert par TELUS Mobilité de façon abusive. (...).*

Alors que la clause 5 des *Modalités de service* prévoit que :

*Vous utiliserez le service en conformité avec les lois ainsi qu'avec les règlements liés au service adoptés par TELUS de temps à autre, y compris les directives sur la conduite sécuritaire et la santé et la sécurité. Vous utiliserez le service seulement à des fins normales de transmission de la voix, de messagerie et de transmission de données sans fil par Internet. Vous n'utiliserez pas le service à des fins de transmission en temps*

*réel de fichiers multmédia, de transmission de la voix sur IP, ni pour d'autres application qui ne sont pas fournies par TELUS et qui sollicitent excessivement la capacité du réseau ou qui nuisent autrement à d'autres utilisateurs. Vous ne revendrez pas le service à un tiers. Vous n'utiliserez pas le forfait à tarif fixe ou le service d'utilisation illimité offert TELUS de façon abusive. Vous ne vous servirez pas du service pour exploiter une service de courriel, de page Web, de nouvelles, ou d'autres services de cette nature. (...).*

Enfin, contrairement à ce qui est prévu aux *Modalités de service*, les clauses prévues aux *Modalités de service principales*, qui visent à exclure les garanties ainsi que la responsabilité de l'entreprise, ne sont pas accompagnées de la mention selon laquelle elles s'appliquent *dans les limites permises par la loi*. Il en est de même pour la clause portant sur la propriété des numéros de téléphone qui n'est pas précédée de la mention suivante : *sous réserve des droits qui vous sont conférés en vertu des lois et des règlements applicables*. En outre, contrairement à ce qui est prévu aux *Modalités de service*, la clause qui se trouve aux *Modalités de service principales*, qui porte sur l'arbitrage et l'interdiction d'intenter des recours collectifs, n'est pas accompagnée de la mention selon laquelle *certaines juridictions peuvent ne pas permettre le recours à la médiation ou à l'arbitrage obligatoire ou l'interdiction de participer à un recours collectif*.

#### *Chapters*

Le consommateur pourra avoir accès aux modalités relatives à la livraison du produit (délais, frais et modes de livraison) ainsi qu'à celles relatives au retour du produit en cliquant sur l'hyperlien qui s'intitule *délais, frais et modes d'expédition* ainsi que sur l'hyperlien s'intitulant *retourner un article*. Ces hyperliens sont situés dans un encadré s'intitulant *Expédition et retours*, qui se trouve au bas des pages du site Internet sur lesquelles l'entreprise propose ses produits<sup>143</sup>.

Pour avoir accès au document *Conditions d'utilisation*, qui contient des clauses que nous avons examinées à la section précédente, le consommateur devra cliquer sur l'hyperlien *Avis juridique et modalités d'utilisation* qui se trouve au bas de chacune des pages du site Internet<sup>144</sup>.

Le consommateur pourra avoir accès à des documents qui portent notamment sur la commande, sur le paiement et la facturation, sur l'expédition et la livraison, ainsi que sur les retours d'articles en cliquant sur l'hyperlien *Aide* situé en haut de chacune des pages sur lesquelles l'entreprise propose ses produits<sup>145</sup>.

Une fois que le consommateur aura choisi un produit et aura accès à la page lui permettant de le commander, il n'aura toutefois plus accès à l'encadré *Expédition et retours*. L'hyperlien *Avis juridique et modalités d'utilisation* continuera pour sa part à apparaître au bas de toutes les pages vers lesquelles sera dirigé le consommateur dans le cadre du processus d'achat du disque compact<sup>146</sup>.

Après avoir transmis à l'entreprise différents renseignements concernant son adresse et sa carte de crédit, le consommateur sera dirigé vers une page intitulée *Sommaire de la commande*, sur laquelle il pourra effectuer sa commande. Dans le haut de cette page, le

---

<sup>143</sup> Voir l'annexe 54.

<sup>144</sup> Voir l'annexe 54.

<sup>145</sup> Voir les annexes 54 et 55.

<sup>146</sup> Voir l'annexe 56.

consommateur sera informé du fait qu'en passant sa commande, il sera considéré comme ayant accepté les modalités prévues à la *Politique de confidentialité* ainsi que celles prévues à la *Politique de retour des commandes en ligne*. Le consommateur aura accès à ces documents en cliquant directement sur ces termes.<sup>147</sup>

Dans le cadre du processus d'achat du produit, le consommateur ne sera jamais dirigé expressément sur une page qui contiendrait les modalités que nous avons examinées à la section 2 du présent rapport.

#### *Future shop*

À la section précédente, nous avons observé que les documents suivants, élaborés par Future Shop, contiennent des clauses problématiques : *Politiques de l'Interboutique*, *Convention relative au site web*, *Dispositions du contrat d'achat*, *Foire aux questions* et *Expédition et livraison*.

Le consommateur aura accès à ces documents ainsi qu'à la politique de confidentialité et aux politiques de vente au détail en cliquant sur les différents hyperliens qui se trouvent au bas des pages du site Internet. Ces hyperliens se trouvent sous les rubriques intitulées *Politiques de magasinage* et *Centre d'aide*.<sup>148</sup> Le regroupement des hyperliens par thématique présente l'avantage de faciliter le repérage des modalités associées au processus d'achat.

Une fois que le consommateur aura choisi le disque compact qu'il désire se procurer et qu'il aura cliqué sur le bouton *ACHETEZ MAINTENANT*, il aura également accès à un hyperlien, situé sous la description des produits se trouvant au panier d'achat, qui conduit à la politique de retour. Le consommateur aura également accès, dans un menu intitulé *Services d'achats* et situé à gauche de la description de la commande<sup>149</sup>, à des hyperliens menant notamment aux modalités relatives à l'expédition et à la livraison. En cliquant sur les différents hyperliens situés dans ce menu, le consommateur aura accès à un autre menu intitulé *Renseignements*. Ce menu contient plusieurs des hyperliens qui se trouvent regroupés par thématique aux bas des pages du site<sup>150</sup>. Ces hyperliens mènent en effet notamment aux documents suivants : *Politiques de vente au détail*, *Expédition et livraison*, *Politique sur la protection des renseignements personnels*, *Convention relative au site Web*, *Politiques de l'Interboutique*. Le consommateur aura également accès à ce menu sur la page sur laquelle il donnera les renseignements relatifs à son compte (prénom, nom, adresse de résidence)<sup>151</sup>.

Avant de cliquer sur le bouton « PASSER À LA CAISSE », à la page sur laquelle il inscrira une adresse aux fins de livraison, le consommateur aura accès, dans le haut de la page, à l'hyperlien *Renseignements*, qui mène à une page contenant une foire aux questions qui porte sur les thèmes suivants *Achats et retours*, *Expédition, ramassage et livraison* et *Product Service & Replacement Plans*. Le contenu de cette page est également accompagné du menu intitulé *Renseignements* dont nous avons fait la description au paragraphe précédent.<sup>152</sup> L'hyperlien *Renseignements* sera également accessible au haut de la page sur laquelle le consommateur choisira le service d'expédition qu'il désire ainsi qu'au haut de celle sur laquelle l'entreprise

---

<sup>147</sup> Voir l'annexe 57.

<sup>148</sup> Voir l'annexe 58.

<sup>149</sup> Voir l'annexe 59.

<sup>150</sup> Voir l'annexe 60.

<sup>151</sup> Voir l'annexe 61.

<sup>152</sup> Voir l'annexe 62.

fournit au consommateur un sommaire de sa commande et lui demande de fournir des informations relatives à sa carte de crédit.<sup>153</sup>

Lorsque le consommateur se trouvera sur les pages *Étape de vérification*, outre l'hyperlien *Renseignements* situé en haut de pages, les seuls hyperliens auxquels le consommateur aura accès seront ceux situés en bas de page et qui mènent à la *Convention relative au site Web*, à la *politique sur la Protection des renseignements personnels* et aux *Politiques de l'Interboutique*<sup>154</sup>.

Sur la page sur laquelle le consommateur pourra « enregistrer sa commande », soit la dernière étape du processus d'achat que doit franchir le consommateur, Future shop a toutefois aménagé un passage obligé vers certaines modalités relatives notamment à l'annulation de la commande et au retour du produit<sup>155</sup>. Le consommateur trouvera en effet au bas de cette page les informations suivantes :

#### *MODALITÉS ET CONDITIONS*

*EXPÉDITION : Si Futureshop.ca (« nous ») a votre(vos) produit(s) en inventaire, nous vous enverrons un avis d'expédition par courriel, confirmant que l'(les) article(s) ont été expédié(s) et est(sont) en voie de vous être livré(s); cet avis constitue notre acceptation de votre commande. Les commandes que nous avons en inventaire (excluant les articles de livraison spéciale) sont normalement expédiées dans les deux (2) jours ouvrables suivant votre commande. Les commandes en rupture d'inventaire seront expédiées lorsque les articles seront en inventaire. Nous vous enverrons un avis d'expédition une fois que l'article sera en inventaire et qu'il vous aura été expédié. Le moment de réception du produit dépend du mode d'expédition que vous avez choisi.*

*Vous pouvez nous joindre aux coordonnées suivantes :*

*Future Shop, Siège social canadien  
Service à la clientèle  
8800 Glenlyon Parkway  
Burnaby, C.-B. V5J 5K3  
1-800-663-2275  
courriel : [websupportcan@futureshop.com](mailto:websupportcan@futureshop.com)*

*Nous nous réservons le droit de limiter les quantités disponibles ou vendues, ainsi que le droit de refuser, de corriger, d'annuler ou de résilier, en tout temps, quelque commande que ce soit et pour quelque raison que ce soit. Si le prix d'un produit que vous avez commandé a été incorrectement affiché sur notre site Web, nous vous permettrons de placer une autre commande au prix exact.*

*Les publicités et les annonces sur le site Web sont des invitations, à votre attention, à faire une offre d'achat de produits et de services sur le site Web et non des offres de vendre. Votre formulaire de commande dûment complété et livré constitue votre offre d'acheter les produits et services mentionnés dans votre commande. Votre commande sera réputée acceptée seulement lorsque nous vous enverrons, le cas échéant, un avis*

---

<sup>153</sup> Voir les annexes 63 et 64.

<sup>154</sup> Voir l'annexe 64.

<sup>155</sup> Voir l'annexe 65.

*d'expédition par courriel à votre adresse électronique. Cet avis d'expédition constitue notre acceptation de votre commande et le contrat vous liant à Best Buy Canada Ltée., qui exploite Future Shop et Futureshop.ca.*

*Le prix total de votre commande sera débité de votre carte de crédit lorsque notre avis d'expédition par courriel aura été envoyé à votre adresse électronique.*

*Si vous désirez annuler une commande, vous pouvez en demander l'annulation par l'ouverture d'une session de votre compte ou en téléphonant au 1-800-663-2275. Toutefois, il est possible que nous ne recevions et ne traitions pas votre demande d'annulation avant l'acceptation et l'envoi de votre commande, auquel cas votre demande d'annulation sera sans effet.*

*Si pour quelque raison que ce soit vous n'êtes pas entièrement satisfait de l'article que vous avez acheté, nous serons heureux de vous rembourser (à l'exception des articles décrits ci-dessous) ou d'échanger l'article. Vous n'avez qu'à retourner l'article intact dans les trente (30) jours (quatorze (14) jours dans le cas des ordinateurs, des écrans, des imprimantes, des ordinateurs portatifs, des caméscopes, des appareils photo numériques, des détecteurs de radar, des lecteurs DVD portatifs et des climatiseurs) dans son emballage d'origine (comprenant tous les manuels et accessoires). Pour votre convenance, nous acceptons également les retours de marchandise par la poste : consultez cette rubrique pour savoir comment effectuer un retour de marchandise par la poste. Votre reçu électronique est requis pour les retours en magasin et par la poste. Advenant le cas où lors de votre retour de marchandise, des éléments d'emballage, des manuels, des accessoires, des cartes de garanties, ou quelque autre élément sont manquants, votre retour pourra être refusé, ou nous pourrions déduire la valeur de tout article manquant. Les frais d'expédition ne sont pas remboursables; toutefois, nous vous rembourserons les frais d'expédition originaux si vous retournez un article en raison d'une erreur de notre part ou si nous avons déterminé que le produit était défectueux. En raison des lois sur le droit d'auteur, les jeux pour PC, jeux vidéo, CD de musique, DVD et cassettes vidéo ne pourront être échangés que pour le même article.*

*Nous nous fions sur l'information que vous fournissez par l'intermédiaire de notre site Web, y compris l'information relative à l'enregistrement (nom et adresse courriel), l'information relative au paiement (numéros de cartes de crédits et dates d'expiration) ainsi que l'information relative à une transaction, laquelle information doit être véridique, exacte, à jour et complète. Vous serez seul responsable pour toute perte, tous dommages et tous coûts additionnels que vous, Future Shop ou toute autre personne pourra encourir en raison du fait que vous aurez fourni une information fautive, inexacte, incorrecte ou incomplète ou en raison de votre omission de mettre à jour l'information relative à votre enregistrement et l'information relative à votre paiement dans les trente (30) jours de quelque changement que ce soit.*

**VEUILLEZ REVOIR ATTENTIVEMENT L'INFORMATION CI-DESSUS ET APPORTER TOUTE MODIFICATION OU CORRECTION À VOTRE COMMANDE AVANT DE LA SOUMETTRE.**

Pour ce qui est des autres modalités qui contiennent aussi des clauses problématiques, Future Shop n'a aménagé aucun passage obligé sur les documents qui les contiennent et n'a prévu aucun mécanisme par le biais duquel le consommateur manifesterait son consentement auxdites clauses (exemple : bouton « j'accepte » à cliquer).

Pour prendre connaissance de ces modalités, le consommateur devra prendre l'initiative de cliquer sur les hyperliens qui se trouvent sur le site. On notera toutefois que contrairement à d'autres entreprises Future shop ne s'est pas contenté d'intégrer ces hyperliens aux extrémités des différentes pages que visitera le consommateur pour réaliser la transaction. En effet, on rappellera que sur la page sur laquelle il donnera les renseignements relatifs à son compte (prénom, nom, adresse de résidence), le consommateur aura accès, en milieu de page, à un menu contenant notamment les hyperliens suivants : *Politiques de vente au détail, Expédition et livraison, Politique sur la protection des renseignements personnels, Convention relative au site Web, Politiques de l'Interboutique.*

Compte tenu des clauses prévues à certains de ces documents, cette façon de procéder semble toutefois nettement insuffisante. De fait, la prise de connaissance de ces modalités devrait faire partie intégrante du processus d'achat.

#### *HMV*

Sur le site de HMV, les politiques de confidentialité sont accessibles *via* les hyperliens *Confidentialité-clients* et *Confidentialité-site* situés au bas de chacune des pages du site. Les *Conditions d'utilisation du site web*, qui contiennent des clauses qui ont été commentées à la section précédente, sont accessibles *via* l'hyperlien *Modalités* situé également au bas de chacune des pages<sup>156</sup>.

Dans un encadré situé à gauche du contenu des pages auxquelles donnent accès ces hyperliens, on retrouve également de nombreux hyperliens qui permettent d'avoir accès notamment aux documents suivants : *Conditions d'utilisation du site web, Politique de confidentialité des clients, Politique de confidentialité du site, Renseignements concernant la livraison, Disponibilité, Retours d'articles, Prix et paiement.* Il sera aussi possible pour le consommateur d'avoir accès aux hyperliens menant à ces documents *via* l'hyperlien *Aide* situé en haut de chacune des pages du site Internet.

Sur la page sur laquelle le consommateur donnera les renseignements relatifs à sa carte de crédit et soumettra sa commande, l'entreprise a précédé le bouton « Soumettre la commande » d'un paragraphe dans lequel elle informe le consommateur qu'en soumettant une commande, il accepte les conditions d'utilisations du site Web de HMV Canada. On notera que ce paragraphe ne contient pas d'hyperlien qui mènerait directement à ces conditions<sup>157</sup>.

À l'exception des politiques de confidentialité, pour prendre connaissance des modalités prévues aux documents mentionnés précédemment, le consommateur devra donc repérer les hyperliens *Modalités* ou *Aide* et deviner qu'ils mènent notamment aux *Conditions d'utilisation du site web.*

#### *Réseau Admission et Ticketmaster*

Le consommateur aura accès aux *Conditions d'utilisation* en cliquant sur l'hyperlien *conditions d'utilisation* situé au bas des pages du site Internet<sup>158</sup>.

Sur le site de Réseau Admission, par le biais de l'hyperlien *Politiques* situé également au bas des pages du site, le consommateur aura accès à la *Politique d'achat.* Il aura également accès

---

<sup>156</sup> Voir l'annexe 66.

<sup>157</sup> Voir l'annexe 67.

<sup>158</sup> Voir l'annexe 68.

à un menu situé à droite du contenu de la *Politique d'achat*. Ce menu contient des hyperliens qui permettent d'avoir accès à la *Politique d'annulation* ainsi qu'à la *Politique de confidentialité*. Un hyperlien intitulé *Politiques* se trouve également à ce menu.<sup>159</sup> En cliquant sur cet hyperlien, le consommateur aura accès à la *Politique d'achat*, à la *Politique de confidentialité* et aux *Conditions d'utilisation*.<sup>160</sup>

Sur le site de Ticketmaster, l'hyperlien *Politiques* mène plutôt à une page contenant des hyperliens qui donnent directement accès aux documents suivants : *Politique d'achat*, *Politique de confidentialité*, *Conditions d'utilisation*.<sup>161</sup>

Le consommateur aura également accès au menu dont nous venons de faire la description en cliquant sur l'hyperlien *Aide* situé tout en haut des pages du site.<sup>162</sup>

Sur le site de Ticketmaster, l'hyperlien *Aide* permettra au consommateur d'accéder à un menu beaucoup plus détaillé que celui que l'on trouve sur le site de Réseau Admission. Ce menu contient en effet une cinquantaine de liens, classés sous plusieurs rubriques, dont les suivantes : *Commande* (sept liens), *Modes de livraison* (six liens) et *Politiques et sécurité* (huit liens), sous laquelle on trouve les hyperliens qui mènent à la *Politique d'achat*, à la *Politique de confidentialité* et aux *Conditions d'utilisation*.<sup>163</sup>

Le consommateur aura également directement accès à la *Politique de confidentialité* en cliquant sur l'hyperlien *Politique de confidentialité* situé au bas de chacune des pages du site.<sup>164</sup>

Après avoir cliqué sur le bouton *Rechercher des billets*, le consommateur débutera un processus qui comporte les trois étapes suivantes : livraison, facturation et confirmation.

Sur le site de Ticketmaster, au dessus du bouton *Rechercher des billets*, on peut lire<sup>165</sup> :

*En cliquant sur le bouton Rechercher des billets ou en utilisant le site Web autrement, vous acceptez les conditions d'utilisation, qui entre autres interdisent l'utilisation de processus automatisés d'accès au site Web ou de demande excessive d'affichage de pages Web.*

On notera que les termes *conditions d'utilisation* ne sont pas accompagnés d'un hyperlien qui aurait permis au consommateur d'y avoir accès directement.

Sur les pages que devra visiter le consommateur dans le cadre du processus en trois étapes, on ne retrouve plus ni l'hyperlien *Aide* ni les hyperliens qui se trouvaient au bas des pages visitées par le consommateur avant qu'il ne clique sur "Rechercher des billets".<sup>166</sup>

Une fois qu'il aura cliqué sur l'hyperlien *Rechercher des billets* et choisi un mode livraison, le consommateur sera dirigé vers une page qui lui permettra de créer un compte. Pour ce faire, il

---

<sup>159</sup> Voir l'annexe 69.

<sup>160</sup> Voir l'annexe 70.

<sup>161</sup> Voir l'annexe 71.

<sup>162</sup> Voir l'annexe 72.

<sup>163</sup> Voir l'annexe 73.

<sup>164</sup> Voir l'annexe 68.

<sup>165</sup> Voir l'annexe 74.

<sup>166</sup> Voir l'annexe 75.

devra remplir un formulaire d'inscription. Au bas du formulaire, mais au dessus du bouton «Accepter et poursuivre», Réseau Admission et Ticketmaster indiquent ce qui suit<sup>167</sup> :

*En remplissant le présent formulaire d'inscription, vous consentez à ce que l'entreprise utilise ou communique les renseignements personnels soumis, tel qu'il est stipulé dans la politique de confidentialité de l'entreprise. L'utilisation de vos renseignements soumis lors d'un achat de billet ou d'une vente aux enchères vous sera également indiquée au moment de l'achat ou de l'offre selon la Politique de confidentialité de l'entreprise en fonction du pays où a lieu l'événement.*

*Si vous avez moins de 13 ans, vous ne pouvez pas vous ouvrir un compte. En remplissant ce formulaire, vous confirmez avoir plus de 13 ans.*

*En tant qu'utilisateur du présent site Web, vous devez respecter les conditions d'utilisation qui vous empêche d'utiliser ce site à des fins commerciales.*

À l'étape de la facturation, le consommateur aura accès à une page sur laquelle il devra fournir certains renseignements, dont son numéro de carte de crédit. Immédiatement à gauche du bouton "Acheter", Réseau Admission indique ce qui suit<sup>168</sup> :

### **Échanges et remboursements**

*Suite aux politiques établies par nos clients, comme les salles, les équipes et les promoteurs, nous n'effectuons pas d'échange ou de remboursement pour les billets ayant été achetés, et nous n'effectuons aucun remboursement pour des billets prétendus perdus, volés, endommagés, détruits ou non-reçus.*

*En commandant un billet pour l'événement, vous consentez à ce que Admission partage votre adresse courriel et autres renseignements avec les partenaires de l'événement (par exemple, sites, équipes, agents d'artistes, clubs, promoteurs et ligues) à des fins de service la clientèle. De plus, vous pouvez consentir à ce que ces partenaires utilisent vos renseignements pour communiquer avec vous par courriel, ou toute autre forme de communication, afin de vous transmettre des messages promotionnels ou autres, ou encore, qu'ils utilisent ou divulguent vos renseignements autrement. Veuillez communiquer directement avec eux pour connaître leurs politiques. En commandant un billet pour l'événement, vous acceptez également que Admission puisse vous envoyer des courriels promotionnels, moins d'indiquer le contraire dans Mon compte Admission.*

*En remplissant ce formulaire d'identification et en soumettant par la suite votre commande de billets, vous effectuez un achat de billets et vous accordez à Admission l'autorisation de facturer le coût de ces billets sur votre carte de crédit. Après l'acceptation de cette facture par un clic sur le bouton «Acheter», il n'y aura ni remboursements, ni échanges, ni annulations. Une fois que vous aurez accepté la facture, vous trouverez à la page suivante, tous les renseignements importants concernant votre commande, y compris votre numéro de confirmation d'achat. Toute transaction additionnelle, dépassant la limite total quotidienne de billets par événement, sera annulée. Si vous avez des questions à propos de votre commande, veuillez contacter le service à la clientèle au 514-528-2840 (Montréal), le 1-877-528-0786 (CAN), le 1-877-528-0778 (USA), par courriel ou par la poste Réseau Admission, attn. Service à*

---

<sup>167</sup> Voir les annexes 76 et 77.

<sup>168</sup> Voir l'annexe 78.

*la clientèle, 980 Cherrier, Montréal, Québec, Canada, H2L 1H7. Vous pouvez également consulter les politiques.*

Sous le bouton “Acheter”, Réseau Admission indique également au consommateur qu’en continuant, il accepte les politiques et conditions d’achat, sans toutefois donner, par un hyperlien sur ces termes, un accès direct aux documents pertinents.

Sur le site de Ticketmaster, le bouton *Soumettre la commande* est accompagné des paragraphes qui suivent<sup>169</sup> :

***Remboursements et échanges***

*En raison des politiques établies par nos clients, y compris les sites, équipes et salles, nous ne pouvons émettre d’échange ni de remboursement pour un billet après l’achat. Nous ne pouvons émettre de remboursement pour un let perdu, volé, endommagé ou détruit, ni pour un billet déclaré « non livré ».*

*En commandant un billet pour l’vnement, vous consentez ce que Ticketmaster partage votre adresse courriel et autres renseignements avec les partenaires de l’vnement (par exemple, sites, quipes, agents d’artistes, clubs, promoteurs et ligues) des fins de service la clientle. De plus, vous pouvez consentir ce que ces partenaires utilisent vos renseignements pour communiquer avec vous par courriel, ou toute autre forme de communication, afin de vous transmettre des messages promotionnels ou autres, ou encore, qu’ils utilisent ou divulguent vos renseignements autrement. Veuillez communiquer directement avec eux pour connatre leurs politiques. En commandant un billet pour l’vnement, vous acceptez galement que Ticketmaster puisse vous envoyer des courriels promotionnels, moins d’indiquer le contraire dans Mon compte Ticketmaster.*

*En cliquant sur le bouton « Soumettre la commande », vous acceptez la Politique d’achat de Ticketmaster, notamment les sections « Ééments annulé» et « Remboursements et éanges », ainsi que la Politique de confidentialité. Toutes les commandes sont assujetties à l’approbation de cré et à la véfication de l’adresse de facturation. **Veuillez respecter la limite de billets indiquée. Personnes qui excèdent le nombre de billets excède la limite peut avoir n’importe lequel ou tous leurs ordres et billets annulées, sans préavis et à la discrétion de Ticketmaster, y compris les commandes en double comportant les mêmes nom, adresse de facturation ou numéro de carte.** Si vous avez des questions sur la commande aprèson traitement, communiquez avec le service àa clientè au numé 613-755-1111 ou à l’adresse Ticketmaster, attn. Customer Service, 1 Blue Jays Way, Suite 3900, Toronto, ON, M5V 1J3, CANADA.*

**TICKETPRO**

Les seules modalités auxquelles aura accès le consommateur qui procédera à l’achat de billets en ligne sont celles relatives aux renseignements personnels du consommateur. L’hyperlien qui permettra au consommateur d’avoir accès à ces modalités se situe au bas du site et se nomme *Ticketpro Canada Inc. – Confidentialité*.

L’entreprise a aménagé un passage obligé sur une page qui informe le consommateur qu’il n’y a aucun échange ni remboursement pour les billets achetés. Cependant, cette information ne

---

<sup>169</sup> Voir l’annexe 79.

sera fournie au consommateur qu'à la toute fin du processus alors qu'il aura déjà procédé au paiement des billets commandés.

Il appert de ce qui précède que le consommateur devra cliquer sur des hyperliens, situés la plupart du temps au bas des pages du site Internet, pour avoir accès à la grande majorité des clauses que nous avons examinées à la section précédente. Dans certains cas, par le biais d'une page qui fait partie intégrante du processus d'achat, l'entreprise attirera l'attention du consommateur sur l'existence de certains documents, en lui indiquant que s'il continue la transaction, il sera assujéti aux modalités qui s'y trouvent. L'hyperlien menant à ces documents n'est toutefois pas toujours fourni. Quelques entreprises ont intégré des modalités à même les pages sur lesquelles le consommateur devra absolument naviguer pour compléter la transaction. Ces modalités ne correspondent toutefois qu'à une fraction des clauses dont devrait absolument prendre connaissance le consommateur.

Non seulement l'endroit où se situent certains documents ne favorise pas suffisamment leur prise de connaissance, compte tenu du type de modalités qui s'y trouvent, mais le nom donné à certains hyperliens n'informe pas adéquatement le consommateur sur le contenu des documents auxquels ils donnent accès ainsi que sur l'importance d'en prendre connaissance.

### **c) Hyperliens et descriptions qui les accompagnent**

Plusieurs des clauses que nous avons examinées à la section précédente pourront être consultées par le consommateur dans la mesure où il repère et clique sur certains hyperliens. Nous avons observé que le nom donné à certains hyperliens ainsi que certaines descriptions qui les accompagnent sont fortement susceptibles de nuire à l'appréciation du consommateur quant à la nature des documents auxquels ils donnent accès et quant à l'importance d'en prendre connaissance avant de continuer le processus d'achat.

#### *Rogers*

Tel que souligné précédemment, pour prendre connaissance de l'ensemble des modalités relatives à l'utilisation du site web, des modalités qui régiront le service de téléphonie mobile ainsi que du protocole d'arbitrage, le consommateur devra cliquer sur l'hyperlien *Modalités*. À notre avis, l'utilisation de ce terme générique ne suffira pas à informer adéquatement le consommateur que, *via* cet hyperlien, il aura accès non seulement aux modalités relatives à son utilisation du site web, mais également à celles qui régiront le service de téléphonie mobile fourni par Rogers. En fait, il serait raisonnable pour le consommateur de s'attendre à ce que les modalités relatives au service lui soient plutôt divulguées dans le cadre du processus d'abonnement, et ce, sans avoir à cliquer sur un hyperlien qu'il aurait préalablement dû identifier comme étant pertinent.

On notera que Rogers utilise sur son site la mention *Modalités* pour qualifier des hyperliens qui mènent à des informations de nature et d'importance différentes. Cette façon de procéder pourrait faire en sorte que le consommateur qui a cliqué sur l'hyperlien *Modalités* ne clique pas sur un autre hyperlien lui aussi intitulé *Modalités*, puisqu'il estimera avoir déjà pris connaissance de l'information à laquelle mène cet hyperlien<sup>170</sup>.

On notera également que celui qui cliquera sur l'hyperlien *Modalités* aura accès à une page qui indique au consommateur qu'il pourra obtenir en cliquant sur l'hyperlien *Pour grand public* des renseignements sur les modalités qui s'appliquent à sa visite.<sup>171</sup> Ce court paragraphe est

---

<sup>170</sup> Voir les annexes 47 et 48 ainsi que l'annexe 3.

<sup>171</sup> Voir l'annexe 80.

susceptible de laisser croire au consommateur que, *via* cet hyperlien, il n'aura accès qu'aux modalités applicables à l'utilisation du site web de Rogers, alors qu'en fait, il aura également accès aux *Modalités unifiées applicables à Rogers Sans Fil* et au *Protocole d'arbitrage*.

#### Telus

L'entreprise Telus a également eu recours à un hyperlien dont le nom n'informe pas adéquatement le consommateur de la nature et de l'importance des documents auxquels il donne accès. En effet, pour avoir accès aux hyperliens menant notamment à la *Politique de la vie privée*, à la *Politique de la boutique Web de TELUS Mobilité*, aux *Modalités d'utilisation du site Web de telusmobilité.com* ainsi qu'aux *Modalités applicables au service de téléphonie mobile*<sup>172</sup>, le consommateur devra cliquer sur un hyperlien nommé *confidentialité/légal* situé au bas des pages du site Internet.

La page à laquelle aura accès le consommateur après avoir cliqué sur cet hyperlien *confidentialité/légal* s'intitule *Profil* et débute par un énoncé fortement susceptible d'induire en erreur le consommateur quant à la nature des clauses auxquelles donnent accès les différents hyperliens se trouvant sur cette page. En début de page, on retrouve en effet l'énoncé suivant, qui est rédigé à l'aide d'un format de caractères supérieur à celui utilisé dans le reste de la page : *Voici quelques-unes des politiques de TELUS Mobilité, établies dans votre intérêt.*<sup>173</sup>

Cet énoncé (pour le moins étonnant compte tenu du type de clauses que l'on trouve aux documents auxquels donnent accès les hyperliens se trouvant à cette page) tend à minimiser l'importance pour le consommateur d'en prendre connaissance. Cet énoncé est, à notre avis, plus susceptible d'encourager le consommateur à ne pas lire le contenu desdits documents, qui ne contiendraient que des clauses que l'entreprise se vante d'avoir élaborées dans son intérêt, qu'à le mettre en garde contre certaines dispositions qui pourraient se révéler problématiques.

#### Chapters

Sur le site de *Chapters*, le consommateur aura accès à des hyperliens dont l'intitulé est relativement explicite. En effet, le consommateur pourra avoir accès, en cliquant respectivement sur l'hyperlien qui s'intitule *délais, frais et modes d'expédition* et sur l'hyperlien s'intitulant *retourner un article*, aux modalités relatives à la livraison du produit (délais, frais et modes de livraison) ainsi qu'à celles qui portent sur le retour du produit. Il pourra également avoir accès, en cliquant sur l'hyperlien *Avis juridique et modalités d'utilisation*, au document *Conditions d'utilisation*.

Par contre, bien que ces termes soient quelque peu plus évocateurs que le terme *modalités* ou *légal*, il n'informe que très partiellement le consommateur sur le type de clauses auxquelles il aura accès *via* ces hyperliens. En effet, à notre avis, très peu de consommateurs se douteront à la lecture de l'hyperlien s'intitulant *retourner un article* que celui-ci mène à un document qui contient des clauses d'exclusion de garantie et de responsabilité en faveur de l'entreprise. Il en est de même pour l'hyperlien *Avis juridique et modalités d'utilisation*, qui permet difficilement au consommateur de soupçonner que derrière cet hyperlien se cache un document qui contient des clauses qui portent notamment sur l'arbitrage obligatoire, l'indemnisation de Chapters par le consommateur et la possibilité pour Chapters de modifier unilatéralement, en tout temps, les *Conditions d'utilisation*.

---

<sup>172</sup> Il importe toutefois de rappeler que Telus a aménagé un passage obligé vers ces Modalités de service dans le cadre du processus d'abonnement.

<sup>173</sup> Voir l'annexe 81.

### *Future shop*

Tel qu'indiqué précédemment, plutôt que d'utiliser un seul hyperlien à partir duquel le consommateur aurait accès à plusieurs documents, Future Shop met directement à la disposition du consommateur, au bas des pages de son site, les différents hyperliens qui mènent aux documents suivants : *Politiques de l'Interboutique, Convention relative au site web, Dispositions du contrat d'achat, Foire aux questions et Expédition et livraison*. Le nom donné aux hyperliens correspond à celui donné au document auxquels ils donnent accès.

Malgré l'indication relativement explicite quant à la matière sur laquelle portent les documents auxquels ils donnent accès, il n'en reste pas moins que ces simples hyperliens ne permettent pas au consommateur d'être adéquatement informé sur la nature des clauses vers lesquelles ils mènent et de l'importance d'en prendre connaissance.

### *Hmv*

HMV utilise les termes *Modalités* et *Aide* pour désigner les hyperliens qui mèneront aux documents suivants : *Conditions d'utilisation du site web, Politique de confidentialité des clients, Politique de confidentialité du site, Renseignements concernant la livraison, Disponibilité, Retours d'articles, Prix et paiement*.

Tel que signalé précédemment, certains de ces documents contiennent des clauses problématiques. Compte tenu de la nature des modalités auxquelles donnent accès ces hyperliens, les termes utilisés pour les identifier sont, encore une fois, tout à fait inadéquats.

### *Ticketmaster et Réseau Admission*

Le consommateur aura accès à la *Politique d'achat* ainsi qu'à la *Politique d'annulation* en cliquant sur l'hyperlien *Politiques* ainsi que sur l'hyperlien *Aide*. Une fois de plus, le nom donné à ces hyperliens ne renseigne pas suffisamment le consommateur sur le fait que *via* ces liens, il aura accès à des documents qui contiennent des modalités contractuelles qui pourront le lier. En outre, les hyperliens *Aide* et *Politiques* ne sont pas accompagnés d'une mention invitant le consommateur à lire les documents auxquels ils donnent accès et l'informant du fait que ces documents contiennent des clauses dont le consommateur devrait absolument prendre connaissance.<sup>174</sup>

En cliquant sur l'hyperlien *Politiques*, le consommateur aura accès à une page contenant notamment les hyperliens *Politique d'achat* et *Conditions d'utilisation*. Au bas de ces hyperliens, l'entreprise a élaboré un court paragraphe dans lequel elle invite le consommateur à lire attentivement les documents auxquels donnent accès ces hyperliens.<sup>175</sup> On rappellera que pour avoir accès à cette page, le consommateur devra toutefois prendre l'initiative de cliquer sur l'hyperlien *Politiques*, qui n'est, lui, accompagné d'aucune mention.

Le consommateur aura accès directement aux *Conditions d'utilisation* en cliquant sur l'hyperlien du même nom. Cet hyperlien est accompagné du texte qui suit :

*L'utilisation de ce site est sujette aux conditions d'utilisation qui en prohibent l'usage commercial. En continuant après cette page, vous acceptez de respecter ces conditions.*

Cette description très partielle qui accompagne l'hyperlien *Conditions d'utilisation* est susceptible d'induire en erreur le consommateur quant à la nature et la portée des clauses que l'on retrouve à ce document. De fait, les *Conditions d'utilisation* ne portent pas exclusivement

---

<sup>174</sup> Voir l'annexe 68

<sup>175</sup> Voir les annexes 70 et 71

sur l'utilisation commerciale du site, mais contiennent également des clauses portant notamment sur la possibilité pour l'entreprise d'être indemnisée par le consommateur, de modifier unilatéralement les conditions ainsi sur l'impossibilité pour l'entreprise de voir sa responsabilité engagée.

Au cours du processus d'achat des billets, il est fait référence à quelques reprises aux *Conditions d'utilisation*. L'entreprise indique alors que ces conditions interdisent, entre autres, l'utilisation de processus automatisés d'accès au site Web ou de demande excessive d'affichage de pages Web et empêchent le consommateur d'utiliser le site à des fins commerciales.<sup>176</sup>

**d) Clauses relatives à l'acceptation des modalités**

Certaines modalités contiennent des clauses qui établissent un lien fictif entre la visite du consommateur sur le site Internet et son acceptation de l'ensemble des conditions qui régissent l'utilisation de ce site. Ce type de clauses est très problématique puisque, pour prendre connaissance des modalités, le consommateur doit nécessairement visiter le site de l'entreprise. Ainsi, en vertu de ces clauses, avant même d'avoir cliqué sur l'hyperlien lui permettant de prendre connaissance des modalités applicables, dont celle qui établit ce lien entre la navigation et l'acceptation des modalités, le consommateur, se trouvant sur le site de l'entreprise, sera déjà lié par ces modalités. Le tableau qui suit contient des exemples de clauses de ce type:

CLAUSES RELATIVES À L'ACCEPTATION DES MODALITÉS	
<b>CHAPTERS-INDIGO</b>	<p>En accédant ou en utilisant le site Web, ou en publiant un hyperlien sur tout site Internet dont vous êtes le propriétaire ou exploitant, en propre ou par mandataire (« vous », « votre » ou « l'utilisateur »), vous indiquez avoir lu, compris et accepté d'être soumis par les présentes conditions d'utilisation (« les présentes conditions d'utilisation » ou « la présente convention »), que vous soyez ou non membre inscrit du site Web. Vous n'êtes autorisé à utiliser le site Web (peu importe le caractère volontaire de votre accès ou de votre utilisation) que si vous acceptez de respecter toutes les lois applicables et la présente convention.</p> <p><b>Source : <i>Conditions d'utilisation</i></b><sup>177</sup></p>
<b>HMV</b>	<p><b>VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT CES CONDITIONS AVANT D'UTILISER LE PRÉSENT SITE WEB. LE FAIT D'UTILISER CE SITE SIGNIFIE QUE VOUS ACCEPTEZ DE VOUS CONFORMER À TOUTES LES CONDITIONS INDIQUÉES CI-DESSOUS. SI VOUS N'ACCEPTEZ PAS CES CONDITIONS, VOUS NE POURREZ PAS UTILISER CE SITE ET VOUS DEVREZ IMMÉDIATEMENT CESSER DE L'UTILISER. NOUS NOUS RÉSERVONS LE DROIT, À NOTRE ENTIÈRE DISCRÉTION, DE MODIFIER CES CONDITIONS EN TOUT TEMPS, ET LES CONDITIONS MODIFIÉES ENTRERONT EN VIGUEUR DÈS QU'ELLES SERONT AFFICHÉES SUR LE SITE. VOUS CONSENTEZ À RELIRE LES PRÉSENTES CONDITIONS D'UTILISATION CHAQUE FOIS QUE VOUS UTILISEZ CE SITE ET L'UTILISATION DU SITE CONSTITUE VOTRE ACCORD À CES CONDITIONS, TELLES QUE MODIFIÉES.</b></p> <p><b>Source : <i>Conditions d'utilisation du site Web</i></b><sup>178</sup></p>
<b>FUTURE SHOP</b>	<p><b>VOTRE ACCEPTATION DE LA PRÉSENTE CONVENTION</b> La présente constitue une convention entre vous et les personnes que vous représentez (dans convention, par « personne », il est entendu une personne physique et une personne morale quelconque, qu'elle</p>

<sup>176</sup> Voir les annexes 74, 76 et 77.

<sup>177</sup> Chapters, «*Conditions d'utilisation*», Canada, 2007, [En ligne] [http://www.chapters.indigo.ca/Avis-juridiques/legal\\_fr-art.html?Section=home&ArtCode=legal\\_fr&arttype=RS&Lang=fr](http://www.chapters.indigo.ca/Avis-juridiques/legal_fr-art.html?Section=home&ArtCode=legal_fr&arttype=RS&Lang=fr) (consulté le 1er avril 2008). Voir l'annexe 13.

<sup>178</sup> Voir l'annexe 24.

	<p>soit incorporée ou non) et Best Buy Canada Ltd. (" Future Shop ") quant à votre accès et votre utilisation du site <a href="http://futureshop.ca">futureshop.ca</a> de Future Shop et tout contenu, information, produit et service disponible via ce site Web (collectivement le " site Web "). La présente convention confère également des avantages aux sociétés affiliées de Future Shop, ses fournisseurs de services, ses fournisseurs et autres personnes.</p> <p>Chaque fois que vous utilisez le site Web, vous confirmez que vous acceptez, et que toute personne que vous prétendez représenter accepte, d'être lié, sans limite ou réserve, par la présente convention, et vous déclarez et garanzissez que vous avez l'autorité juridique d'accepter la présente convention en votre nom et au nom de toute personne que vous prétendez représenter. Si vous n'acceptez pas chacune des dispositions de la présente convention, si vous n'êtes pas autorisé à accepter la présente convention ou si vous n'avez pas l'autorité juridique d'accepter la présente convention au nom de la personne que vous prétendez représenter, vous n'êtes pas autorisé à accéder au site Web ou à l'utiliser. Le site Web n'est fourni qu'à des fins pratiques et informatives et n'est pas censé fournir des avis ou des recommandations, ni constituer une offre de vendre quelque produit ou service.</p> <p><b>Source : <i>Convention relative au site web</i></b><sup>179</sup></p>
<p><b>RÉSEAU ADMISSION</b></p>	<p>Bienvenue sur le site Admission.com. Le présent texte constitue les conditions d'utilisation qui régissent l'utilisation du site Web Admission.com (ci après, le « site »). En utilisant ou en visitant le site, vous êtes liés à ces conditions et acceptez de les respecter, ainsi que les lois et règlements applicables qui régissent le site. Le Réseau Admission inc. (ci après, « Admission » ou « nous ») se réserve le droit de modifier ces conditions en tout temps; elles sont en vigueur dès leur affichage sur le site. Veuillez consulter régulièrement la présente page du site. Si vous violez ces conditions, Admission se réserve le droit de mettre fin à votre utilisation du site, de vous empêcher d'y accéder, d'annuler votre commande ou d'entamer des procédures légales contre vous.</p> <p><b>Source : <i>Conditions d'utilisation</i></b><sup>180</sup></p>
<p><b>TICKETMASTER</b></p>	<p>Welcome to Ticketmaster. The following are the Terms of Use (these "Terms") that govern use of the Ticketmaster.com and Ticketmaster.ca web sites (collectively, the "Site"). When we say the "Site" we are also referring to the TicketExchange sections of the Site where you can buy and resell tickets. By using or visiting the Site, you expressly agree to be bound by these Terms and to follow these Terms and all applicable laws and regulations governing the Site. Ticketmaster, Ticketmaster Canada Ltd. and each of their respective subsidiaries (collectively "Ticketmaster" or "we") reserve the right to change these Terms at any time, effective immediately upon posting on the Site. Please check this page of the Site periodically. If you violate these Terms, Ticketmaster may terminate your use of the Site, bar you from future use of the Site, cancel tickets you receive through the site, cancel your ticket order, and/or take appropriate legal action against you.</p> <p><b>Source : <i>Terms of use</i></b><sup>181</sup></p>
<p><b>ROGERS</b></p>	<p><b>MERCI POUR VOTRE INTÉRÊT ENVERS LE SITE WEB DE ROGERS (LA «BOUTIQUE ROGERS»). VEUILLEZ LIRE CES MODALITÉS D'UTILISATION (LES «MODALITÉS») AVEC SOIN AVANT D'UTILISER LA BOUTIQUE ROGERS. EN UTILISANT LA BOUTIQUE ROGERS, VOUS CONVENEZ DE RESPECTER TOUTES LES MODALITÉS DÉFINIES CI-DESSOUS. SI VOUS N'ACCEPTEZ PAS CES MODALITÉS, VEUILLEZ VOUS ABSTENIR D'UTILISER LA BOUTIQUE ROGERS. NOUS NOUS RÉSERVONS LE DROIT, À NOTRE SEULE DISCRÉTION, DE MODIFIER LES PRÉSENTES MODALITÉS EN TOUT TEMPS, ET DE TELLES MODIFICATIONS ENTRERONT EN VIGUEUR IMMÉDIATEMENT APRÈS LA PUBLICATION DES MODALITÉS MODIFIÉES. VOUS CONVENEZ DE RÉVISER LES MODALITÉS PÉRIODIQUEMENT POUR ÊTRE AU FAIT DES MODIFICATIONS QUI Y ONT</b></p>

<sup>179</sup> Future Shop, «*Convention relative au site web*», Canada, 2006, [En ligne] <http://www.futureshop.ca/informationcentre/FR/useagreement.asp?logon=&langid=FR> (consulté le 27 mars 2008). Voir l'annexe 18.

<sup>180</sup> Réseau Admission, « *Conditions d'utilisation* », Canada, 2008, [En ligne] <http://www.admission.com/html/admission/termOfUse.html?l=FR> (consulté le 4 avril 2008). Voir l'annexe 33.

<sup>181</sup> Ticketmaster, «*Terms of use*», Canada, 2008, [En ligne] <http://www.ticketmaster.ca/h/terms.html> (consulté le 4 avril 2008). Voir l'annexe 39.

	<b>ÉTÉ APPORTÉES, ET VOTRE UTILISATION CONTINUE DE LA BOUTIQUE ROGERS SERA CONSIDÉRÉE COMME VOTRE ACCEPTATION DES MODALITÉS MODIFIÉES.</b> <b>Source : <i>Modalités d'utilisation</i><sup>182</sup></b>
<b>TELUS</b>	<b>Modalités d'utilisation du site Web de TELUS Mobilité</b> En choisissant de visiter <a href="http://telusmobilite.com">telusmobilite.com</a> , vous <u>vous êtes engagé(e)</u> à respecter certaines modalités <u>durant votre visite</u> . <b>Source : <i>Profil</i><sup>183</sup></b>  1. Modalités d'utilisation de <a href="http://telusmobilite.com">telusmobilite.com</a> Les éléments qui figurent sur <a href="http://telusmobilite.com">telusmobilite.com</a> (le « présent site »), qui peuvent inclure du texte, des images, des extraits sonores ou vidéo, des logiciels et d'autres éléments et des applications (le « contenu »), sont fournis par TELUS Mobilité seulement à titre d'information . En accédant au présent site et en téléchargeant le moindre élément du contenu, vous convenez être lié(e) par les modalités ci-dessous. Si vous n'entendez pas être lié(e) par ces modalités, vous ne devez ni accéder au présent site ni télécharger le moindre élément du contenu. Source : Modalités <sup>184</sup>

Les clauses de modification unilatérale ainsi que les clauses qui font référence à certains documents pourraient également constituer des obstacles à la prise de connaissance des modalités qui sont susceptibles d'être invoquées par le commerçant.

#### **e) Clauses de modification unilatérale**

Plusieurs commerçants se sont octroyé la faculté de modifier unilatéralement certaines modalités et ce, en tout temps et à leur entière discrétion<sup>185</sup>. Ce type de clauses fait de la prise de connaissance des modalités un exercice très relatif puisque, suite à l'exercice d'une telle clause par le commerçant, le consommateur pourrait se voir opposer des clauses dont il n'a jamais pris connaissance et auxquelles il n'a jamais consenti.

#### **f) Clauses qui font référence à certains documents**

Certaines modalités prévoient que le consommateur est lié par des documents dont le contenu n'apparaît pas aux modalités qui y font référence. Le consommateur pourrait donc se voir opposer par l'entreprise des clauses prévues à des documents dont il n'a jamais pris connaissance et auxquelles il n'a jamais consenti.

#### **g) Délai accordé pour effectuer la transaction**

Les quelques minutes accordées au consommateur pour procéder à l'achat de billets constituent également un obstacle à la prise de connaissance des modalités. De fait, le consommateur qui ne veut pas perdre les billets dont il tente de faire l'acquisition risque fortement de consacrer le temps qui lui est accordé à la fourniture des renseignements exigés par le commerçant plutôt qu'à la prise de connaissance de l'ensemble des modalités applicables.<sup>186</sup>

<sup>182</sup> Rogers, « *Modalités d'utilisation* », Canada, [En ligne]

[https://votre.rogers.com/about/Term&CondOfUse.asp?shopperID=DFSKK11B6QKT8PQ3NL0MM35D9C\\_LM242A](https://votre.rogers.com/about/Term&CondOfUse.asp?shopperID=DFSKK11B6QKT8PQ3NL0MM35D9C_LM242A) (consulté le 1<sup>er</sup> avril 2008). Voir l'annexe 2.

<sup>183</sup> Telus, « *Profil* », Canada, 2008, [En ligne] <http://www.telusmobilite.com/about/policies.shtml> (consulté le 4 avril 2008). Voir l'annexe 81.

<sup>184</sup> Telus, « *Modalités* », Canada, 2008, [En ligne]

[http://www.telusmobilite.com/about/terms\\_conditions.shtml](http://www.telusmobilite.com/about/terms_conditions.shtml) (consulté le 4 avril 2008). Voir l'annexe 8.

<sup>185</sup> Voir la section 2.9 du présent rapport.

<sup>186</sup> Voir les annexes 75 et 82. Une fois entreprise la séquence d'achat, l'achat chez Ticketmaster doit être complété en 2 :15 minutes, chez Admission en 3 minutes.

#### **h) Caractéristiques des caractères utilisés pour la rédaction d'hyperliens et de modalités**

Les hyperliens situés au bas des pages de tous les sites que nous avons examinés ont été rédigés dans un format qui n'en facilite pas le repérage<sup>187</sup>. De façon générale, les modalités que nous avons examinées ont également été rédigées dans un format de caractères qui ne favorise pas leur prise de connaissance. Nous avons également remarqué que plusieurs entreprises ont utilisé la couleur grise pour la rédaction de certains hyperliens et modalités. Le recours à cette couleur ne facilite pas la prise de connaissance de ces hyperliens ou de ces modalités, surtout lorsque le fond sur lequel se trouve l'hyperlien ou la modalité est lui aussi de couleur grise.<sup>188</sup>

Certaines entreprises ont toutefois eu recours aux caractères gras ainsi qu'aux majuscules pour la rédaction de certains types de clauses, dont les clauses de modification unilatérale<sup>189</sup>, les clauses relatives aux garanties<sup>190</sup>, les clauses relatives à la responsabilité des commerçants<sup>191</sup>, les clauses relatives aux représentations des vendeurs<sup>192</sup>, les clauses relatives aux frais de résiliation<sup>193</sup> et les clauses relatives à l'acceptation des modalités<sup>194</sup>.

Plusieurs des clauses qui ont été rédigées en majuscules et/ou en caractères gras, bien qu'elles soient plus visibles, sont rédigées de telle manière qu'il peut s'avérer très laborieux pour le consommateur d'en comprendre la portée.

#### **3.1.2 Compréhension**

Le consommateur qui tentera de prendre connaissance des modalités applicables sera susceptible d'éprouver des difficultés à comprendre certaines clauses, bien que les matières sur lesquelles elles portent devraient exiger qu'il lui soit possible d'en saisir aisément la portée.

Les tableaux qui se trouvent à la section 2 du présent rapport (*L'examen du contenu des documents contenant les modalités contractuelles*) contiennent quelques exemples de clauses qui viennent limiter grandement les droits du consommateur et dont la portée pourrait s'avérer difficile à saisir, en raison notamment de la longueur des phrases utilisées, de l'utilisation de termes techniques et de juridismes et de l'emploi d'un langage qui rend difficile l'appréciation de la portée des droits que s'est octroyé le commerçant et de celle des limitations qu'il apporte aux droits des consommateurs.

---

<sup>187</sup> Site de Telus, Canada, 2008, [En ligne] <http://www.telusmobilite.com/> (consulté le 29 mai 2008); Site de Rogers, Canada, 2008, [En ligne] <http://www.rogers.com/web/> (consulté le 29 mai 2008); Site de Future Shop, Canada, 2008, [En ligne] <http://www.futureshop.ca/home.asp?langid=FR> (consulté le 29 mai 2008) ; Site de Chapters, Canada, [En ligne] [http://www.chapters.indigo.ca/Home?\\_lang=fr-CA](http://www.chapters.indigo.ca/Home?_lang=fr-CA) (consulté le 29 mai 2008); Site de Ticketmaster, Canada, 2008, [En ligne] <http://www.ticketmaster.ca/> (consulté le 29 mai 2008); Site de Réseau Admission, Canada, 2008, [En ligne] <http://www.admission.com/html/home.html> (consulté le 29 mai 2008).

<sup>188</sup> Voir les sites de Future Shop, Rogers, Chapters, Ticketmaster et de Réseau Admission.

<sup>189</sup> Voir les clauses de HMV et de Rogers, section 2.9 du présent rapport.

<sup>190</sup> Voir les clauses de Chapters et de Rogers, section 2.10 du présent rapport.

<sup>191</sup> Voir les clauses de Chapters, Future Shop, HMV, Réseau Admission, Ticketmaster et de Rogers, section 2.11 du présent rapport.

<sup>192</sup> Voir les clauses de Rogers, section 2.12 du présent rapport.

<sup>193</sup> Voir les clauses de Rogers, section 2.17 du présent rapport.

<sup>194</sup> Voir les clauses de HMV et de Rogers, rubrique d) de la sous-section 3.1.1 du présent rapport.

Les tableaux qui portent sur clauses qui font référence à certains documents<sup>195</sup>, sur les clauses relatives aux recours<sup>196</sup>, sur les clauses relatives à l'indemnisation du commerçant<sup>197</sup>, sur les clauses relatives aux droits d'auteur<sup>198</sup>, sur les clauses relatives à l'annulation du contrat<sup>199</sup>, sur les clauses relatives aux garanties<sup>200</sup> ainsi que sur les clauses relatives à la responsabilité des commerçants<sup>201</sup> contiennent des exemples éloquentes de clauses qui, bien que les matières sur lesquelles elles portent requièrent que le consommateur en comprenne parfaitement la portée, risquent fortement de ne pas être bien comprises par le consommateur.

Nous avons également constaté que, sur la version française de certains sites, destinée donc aux francophones, on retrouve des modalités qui ont été rédigées partiellement en anglais.

## **3.2 Obstacles observés lors du processus d'achat par téléphone**

Lorsqu'un consommateur effectue une transaction par téléphone, sa connaissance des modalités applicables sera grandement tributaire de l'information qui lui sera fournie par le vendeur. Lors de la réalisation de différentes transactions par le biais du téléphone, nous avons observé que les représentations des vendeurs relatives à des modalités pourtant importantes pourront s'avérer déficientes et même, dans certains cas, erronées. Les représentations des vendeurs pourront donc constituer un obstacle à la prise de connaissance des modalités auxquelles le commerçant alléguera que le consommateur, qui a accepté l'offre de l'un de ses vendeurs, est assujéti.

### **3.2.1 Processus d'achat pour un billet de spectacle**

#### **a) Frais applicables à la transaction**

Lors de l'achat d'un billet de spectacle, le consommateur aura non seulement à payer le prix du billet, mais il devra également payer divers frais : frais de manutention, de service, d'envoi, etc.

Tous les vendeurs auprès desquels nous nous sommes procuré des billets, nous ont informés, de leur propre initiative, de l'existence de ces frais et du montant qui y était associé.

#### **b) Annulation, échange et remboursement**

À une exception près, aucun des vendeurs ne nous a informé de sa propre initiative des modalités relatives à l'annulation, aux échanges et au remboursement.

Questionnés sur la possibilité pour le consommateur d'obtenir un échange ou un remboursement, tous les vendeurs nous ont donné une information conforme à celle que l'on retrouve à l'endos des billets, soit que le consommateur ne pourra obtenir aucun échange ni remboursement.

Questionnés plus précisément sur la possibilité pour le consommateur d'obtenir un remboursement en cas d'annulation du spectacle, tous les vendeurs nous ont indiqué que le

---

<sup>195</sup> Voir la section 2.4 du présent rapport.

<sup>196</sup> Voir la section 2.5 du présent rapport.

<sup>197</sup> Voir la section 2.6 du présent rapport.

<sup>198</sup> Voir la section 2.7 du présent rapport.

<sup>199</sup> Voir la section 2.8 du présent rapport.

<sup>200</sup> Voir la section 2.10 du présent rapport.

<sup>201</sup> Voir la section 2.11 du présent rapport.

consommateur serait remboursé. Cette information n'est malheureusement pas conforme à celle que l'on retrouve sur les billets de spectacle vendus par Ticketpro et Réseau Admission. En effet, il est prévu sur les billets qu'en cas d'annulation de l'événement, le remboursement du billet s'effectuera conformément aux modalités établies par le promoteur et l'émetteur. En ce qui concerne Ticketmaster, aucune mention ne traite de cette question sur le billet de spectacle. Le site Internet de Ticketmaster indique que le consommateur pourrait être remboursé :

*Occasionally, events are cancelled by the promoter, team, band or venue. Should this occur, and if you purchase your ticket online or through the phones, you may receive a refund or exchange for that event. Please note that delivery and order processing fees cannot be refunded.*

Aucun des vendeurs travaillant pour Réseau Admission et Ticketmaster ne nous a informé du fait que, en cas d'annulation, les frais de service ne seraient pas remboursés, alors que sur le site de Ticketmaster ainsi que sur le billet émis par Réseau Admission, il est prévu qu'un tel remboursement ne serait pas possible.

### **c) Délais**

Aucun des vendeurs n'a pris l'initiative de nous indiquer le délai à l'intérieur duquel nous recevrons les billets que nous avons commandés. Aucun des vendeurs ne nous a non plus informés, de sa propre initiative, des droits dont dispose le consommateur en cas de non réception des billets dans les délais prévus.

### **d) Mentions se trouvant sur les billets de spectacle**

Aucun des vendeurs auprès de qui nous avons acheté des billets sur lesquels on retrouve les modalités qui suivent nous a fourni quelque information relativement à ces modalités : le consommateur renonce à toutes réclamations pour pertes et dommages résultant de quelque cause que ce soit, subis avant, pendant et après l'événement; le consommateur est soumis aux règlements en vigueur ou affichés sur les lieux de l'événement; le consommateur ne pourra céder le billet dans un cadre commercial ou promotionnel sans consentement écrit de l'émetteur; le consommateur ne peut amener sur le site certains biens (tels que des appareils photo et des caméras); le consommateur renonce à toute réclamation pouvant découler de la captation ou de la diffusion de son image sur le site de l'événement.

### **e) Conclusion**

Il appert de ce qui précède que le consommateur qui n'aurait pas pris l'initiative de questionner les vendeurs à qui nous avons parlé sur la possibilité d'obtenir un échange ou un remboursement, sur la possibilité que le spectacle soit annulé, sur les délais de livraison, sur la possibilité d'être victime d'un préjudice durant le spectacle, sur la possibilité de revendre le billet ainsi que sur la possibilité d'amener certains biens lors de l'événement, n'aurait été aucunement informé des modalités applicables à ces différents éléments.

En fait, les seules informations que les vendeurs ont pris l'initiative de nous transmettre sont celles relatives au montant que devra verser le consommateur en contrepartie de l'achat du billet. Toutefois, lorsque nous avons pris l'initiative de poser des questions sur les éléments précédemment mentionnés, l'information qui nous a été transmise par les vendeurs était presque toujours conforme aux modalités élaborées par le commerçant.

### 3.2.2 Processus d'achat d'un disque compact

#### a) Livraison

Tous les vendeurs<sup>202</sup> auprès de qui nous avons procédé à l'achat d'un disque compact nous ont informés de leur propre initiative du prix du produit ainsi que des frais de livraison applicables. Par contre, aucun d'entre eux ne nous a renseigné de sa propre initiative des délais à l'intérieur desquels le disque nous serait acheminé et des droits des consommateurs dans le cas où les délais prévus ne seraient pas respectés.

#### b) Politique de retour

Aucun des vendeurs n'a pris l'initiative de nous informer des modalités relatives à la politique de retour du produit. Lorsque questionnés sur l'existence de telles modalités, la majorité des vendeurs nous ont simplement indiqué que le consommateur pourra échanger le disque ou obtenir un remboursement sans préciser le délai à l'intérieur duquel le consommateur devrait agir. Lorsque questionnés sur l'existence d'un tel délai, tous les vendeurs nous ont donné une information conforme à celle prévue à la politique de retour élaborée par le commerçant à l'exception d'un vendeur, travaillant pour l'entreprise Chapters, qui nous a indiqué que le délai à respecter était de trente jours. Il s'agit en fait du délai prévu aux modalités applicables au retour d'un produit acheté par le biais de l'Internet. Tous les autres vendeurs travaillant pour Chapters à qui nous avons parlé, nous ont indiqué que le délai de retour était de 14 jours, délai qui correspond à celui accordé au consommateur lorsque le produit a été acheté en magasin. La majorité des vendeurs nous a également précisé que le disque ne pourra être retourné si la pellicule de plastique qui enveloppe le disque a été retirée par le consommateur. Toutefois, très peu de vendeurs nous ont informés que le consommateur pourra retourner le disque, bien que l'emballage ait été retiré, si celui-ci était défectueux. Tous les vendeurs à qui nous avons posé la question de façon précise nous ont cependant confirmé que le disque, s'il est défectueux, pourra être échangé bien que la pellicule de plastique ait été retirée.

#### c) Modalités applicables au produit défectueux ainsi qu'à l'envoi du mauvais produit

Lorsque nous avons interrogé les vendeurs sur l'obligation pour le consommateur ayant acheté un disque défectueux de respecter le délai prévu à la politique de retour pour obtenir un nouveau disque, aucun n'a été en mesure de nous répondre précisément. On nous a plutôt indiqué qu'il serait probablement possible de retourner le produit quelque temps après l'expiration du délai prévu à la politique de retour.

Aucun vendeur n'a pris l'initiative de nous informer de la possibilité pour le consommateur d'obtenir le remboursement des frais encourus pour le retour d'un disque défectueux. La plupart des vendeurs que nous avons questionnés sur cette possibilité nous ont indiqué que l'entreprise assumerait les frais de livraison pour le retour du produit. Certains vendeurs, travaillant pour une même entreprise, nous ont toutefois fourni des réponses différentes : différents vendeurs travaillant pour Chapters nous ont en effet respectivement indiqué que le consommateur devrait assumer les frais de livraison, qu'il serait peut-être possible pour le consommateur d'obtenir un remboursement après avoir appelé à un numéro 1 800 et que le consommateur obtiendra le remboursement des frais de retour. On notera que sur le site de Chapters, il est indiqué que *Si vous retournez un article parce qu'il était endommagé lorsque vous l'avez reçu, ou parce que*

---

<sup>202</sup> On notera que les détaillants Future Shop ainsi qu'un détaillant HMV situé en Ontario nous ont indiqué ne pas accepter les commandes effectuées par téléphone. Nous avons quand même procédé à la cueillette de renseignements relatifs à la politique de retour auprès de ces commerçants.

*vous avez reçu le mauvais article, vous n'aurez pas besoin de payer les frais d'expédition de retour*<sup>203</sup>.

Un vendeur travaillant chez Future Shop nous a indiqué que l'entreprise assumerait les frais de livraison pour le retour du produit par la poste alors qu'un autre nous a indiqué qu'aucun retour par la poste n'était possible. On soulignera que sur son site Internet, Future Shop prévoit qu'elle remboursera les frais d'expédition originaux si un article est retourné en raison d'une erreur de la part de l'entreprise ou si elle a déterminé que le produit était défectueux<sup>204</sup>. L'entreprise semble toutefois silencieuse sur le remboursement des frais de livraison pour le retour d'un produit défectueux.

Aucun vendeur n'a pris l'initiative de nous informer des modalités applicables dans le cas où le produit aurait été endommagé lors du transport du produit. Lorsque questionnés à ce sujet, les vendeurs travaillant pour Chapters nous ont indiqué que l'entreprise assumerait la responsabilité, nous ferait parvenir un nouveau produit et assumerait les frais de retour du produit endommagé. Un vendeur travaillant pour HMV ainsi qu'un vendeur travaillant chez Future Shop nous ont indiqué qu'une enquête devra d'abord être effectuée auprès de Poste Canada et que lorsque cette enquête aura révélé que Poste Canada est à l'origine du problème et aura remboursé l'entreprise, le consommateur pourra obtenir un nouveau produit. Un autre vendeur de chez Future Shop nous a plutôt indiqué que le consommateur recevrait un nouveau disque après avoir appelé à un certain numéro de téléphone et qu'il devra retourner le disque endommagé à l'entreprise en utilisant une boîte pré affranchie qu'elle lui fera parvenir.

On remarquera que sur le site de HMV, il est prévu ce qui suit :

*Nous ne sommes pas responsables des dommages pouvant survenir durant l'expédition de retour de votre commande.*<sup>205</sup>

*Tous les achats d'articles chez HMV Canada sont effectués aux termes d'un contrat de livraison. Cela signifie que le risque de perte comme telle ou de perte de titre du ou des articles est assumé par vous au moment où le ou les articles sont livrés au transporteur.*<sup>206</sup>

Aucun commerçant nous a informés de sa propre initiative des modalités applicables en cas de réception par le consommateur d'un disque qu'il n'aurait pas commandé. Tous les vendeurs que nous avons questionnés sur l'existence de telles modalités nous ont toutefois indiqué que l'entreprise remplacerait le disque reçu par le disque qui avait été commandé initialement par le consommateur et que l'entreprise assumerait les frais de retour du disque reçu alors qu'il n'avait pas été commandé par le consommateur.

On soulignera, qu'à l'instar de ce qu'a prévu Future Shop, HMV prévoit, sur son site Internet, qu'elle ne remboursera les frais d'expédition du produit que si elle a commis une erreur en

---

<sup>203</sup> Chapters, «*Politique de retour*», Canada, [En ligne] <http://www.chapters.indigo.ca>Returns-and-Exchanges-fr/returns-art.html> (consulté le 1er avril 2008). Voir l'annexe 14.

<sup>204</sup> Future Shop, «*Foire aux questions*», Canada, 2008, [En ligne] <http://www.futureshop.ca/informationcentre/FR/faqs.asp?logon=&langid=FR> (consulté le 1<sup>er</sup> avril 2008). Voir l'annexe 20.

<sup>205</sup> Chapters, «*Politique de retour*», Canada, [En ligne] <http://www.chapters.indigo.ca>Returns-and-Exchanges-fr/returns-art.html> (consulté le 1er avril 2008). Voir l'annexe 14.

<sup>206</sup> Voir l'annexe 24.

envoyant un produit<sup>207</sup>. L'entreprise semble elle aussi silencieuse sur le remboursement des frais de livraison pour le retour d'un produit envoyé par erreur au consommateur.

À l'exception des vendeurs travaillant pour Future Shop, qui n'ont jamais fait référence à cette exigence, tous les vendeurs qui nous ont fourni des informations sur la politique de retour ont fini par nous indiquer, de leur propre initiative, que pour retourner un produit le consommateur devra avoir conservé sa facture.

#### **d) Conclusion**

Il appert de ce qui précède que le consommateur qui n'aurait pas pris l'initiative de poser des questions spécifiques aux vendeurs sur les conditions à respecter afin d'être en mesure d'obtenir un échange ou un remboursement pour le produit acheté n'aurait en aucun temps été informé des modalités de la politique de retour. Les réponses données par ces vendeurs lorsque questionnés de façon précise sur la politique de retour se sont toutefois révélées être presque toujours conformes aux modalités prévues à la politique de retour élaborée par l'entreprise.

Le consommateur qui n'aurait pas pris l'initiative de questionner les vendeurs sur les obligations de l'entreprise en cas de réception du mauvais produit ou d'un produit défectueux n'aurait pas non plus été renseigné sur les modalités applicables dans ces circonstances. Ainsi en est-il du consommateur qui aurait omis de se renseigner auprès des vendeurs sur le délai à l'intérieur duquel le produit lui sera livré.

Il appert également de ce qui précède que les informations transmises par les vendeurs suite aux différentes questions soumises pourront varier d'un vendeur à l'autre bien qu'il travaille pour une même entreprise.

En fait, les seules informations que les vendeurs ont pris l'initiative de nous transmettre sont celles relatives au prix du produit et aux frais de livraison applicables.

### **3.2.3 Processus d'abonnement à un service de téléphonie mobile**

Avant de procéder à la cueillette d'information auprès des différents vendeurs, nous les avons informés que nous n'avions aucune connaissance en matière de téléphonie mobile et que, par conséquent, nous nous en remettons complètement à eux pour obtenir toutes les informations importantes avant de s'abonner au service. Avant de passer à l'étape à laquelle le vendeur procède à une enquête de crédit et à l'ouverture du compte, nous avons indiqué aux différents vendeurs que nous n'étions pas en mesure pour le moment de leur fournir tous les renseignements requis pour procéder à l'ouverture du compte et que, par conséquent, nous allions rappeler plus tard dans la journée. Nous avons indiqué aux vendeurs qu'au moment où nous allions rappeler pour procéder à l'ouverture du compte, nous allions disposer de très peu de temps et qu'ils devaient donc nous fournir lors du présent appel tous les renseignements importants que le consommateur doit connaître avant de consentir au contrat de service.

#### **a) Tarif mensuel pour le forfait**

Après qu'ils nous aient proposé un forfait qu'ils estimaient convenir le mieux à nos besoins et qu'ils nous aient donné les caractéristiques de ce forfait (nombre de minutes le jour, appels illimités dans certaines circonstances selon le forfait choisi (le soir, la fin de semaine, lorsque

---

<sup>207</sup> Voir l'annexe 27.

l'appel est logé à certains numéros, lorsque l'appel est un appel entrant, etc.), l'heure à laquelle débute et se terminent les soirées aux fins de facturation), tous les vendeurs nous ont indiqué le tarif mensuel associé au forfait. Lorsque les vendeurs nous ont proposé des options supplémentaires, telles que la boîte vocale ou l'afficheur, ils nous ont tous informés du tarif mensuel associé à ces options.

**b) Tarif applicable à la minute**

La moitié des vendeurs nous ont fourni cette information lorsqu'ils ont procédé à la description du forfait, alors que l'autre moitié n'a pas pris l'initiative de nous renseigner sur le tarif applicable aux minutes utilisées qui ne seraient pas comprises dans le forfait. Lorsque nous avons questionné les vendeurs sur cet élément, ils nous ont tous donné une réponse conforme au tarif prévu par l'entreprise.

**c) Calcul des « minutes »**

Aucun des vendeurs n'a pris l'initiative de nous indiquer que, aux fins de la facturation, un appel d'une durée inférieure à une minute sera malgré tout facturé comme étant un appel d'une durée d'une minute. Tous les vendeurs à qui nous avons posé la question nous ont donné une réponse conforme aux modalités.

**d) Supplément associé aux soirées illimitées avant 21h**

À l'exception d'un vendeur, aucun des vendeurs n'a pris l'initiative de nous informer que pour obtenir des minutes illimitées pour des soirées débutant avant 21h00, le consommateur devra payer un important supplément. En effet, le consommateur devra payer mensuellement un supplément de 9\$ pour obtenir des « soirées » débutant à 17h00 et un supplément de 7 \$ pour des « soirées » débutant à 18h00. Ainsi, il aura suffi de répondre aux vendeurs que nous aimerions que nos « soirées » illimitées débutent le plus tôt possible pour qu'ils nous proposent immédiatement un forfait dont le tarif mensuel avait été augmenté de 9 \$, sans toutefois nous informer de l'influence sur le tarif mensuel de l'heure à laquelle débute les « soirées » illimitées et, par conséquent, de la possibilité de réduire le tarif mensuel du forfait en débutant les « soirées » après 18h00.

**e) Tarif applicable à l'utilisation de certains services**

Bien qu'il était pertinent de nous fournir une telle information, aucun des vendeurs, à l'exception d'un seul, qui nous a révélé l'existence de frais pour l'envoi de photo pendant qu'il procédait à la description d'appareils téléphoniques, n'a pris l'initiative de nous indiquer le tarif applicable à l'envoi de messages textes, à la navigation Internet, à l'envoi de message photo ou vidéo ainsi qu'aux appels interurbains. Les vendeurs à qui nous avons posé la question nous ont toutefois indiqué un tarif qui correspondait à celui établi par l'entreprise.

**f) Zone de couverture**

À l'exception d'un vendeur qui a pris l'initiative de nous poser la question, tous les vendeurs se sont abstenus de nous questionner sur la possibilité que nous utilisions le service de téléphonie mobile de façon régulière dans une région autre que notre zone locale.

**g) Prix de l'appareil**

Tous les vendeurs ont pris l'initiative de nous informer du prix de l'appareil téléphonique en cas d'adhésion à une entente d'une durée de 36 mois ainsi que du prix de l'appareil en l'absence d'une telle entente. Tous les vendeurs ont insisté sur l'économie que représentait le fait de consentir à une entente de 36 mois. Aucun vendeur n'a pris l'initiative de nous fournir le prix de l'appareil associé à une entente de 24 ou de 12 mois.

#### **h) Durée du contrat**

Tous les vendeurs nous ont informés de la durée de l'entente.

#### **i) Changement de forfait**

Les vendeurs nous ont indiqué que nous pourrions changer notre forfait si celui-ci ne convenait pas à nos besoins. À l'exception d'un vendeur, qui nous a informés qu'après deux changements de forfait, des frais de 10 \$ seraient facturés, aucun des vendeurs ne nous a indiqué que, dans certaines circonstances, des frais seraient chargés pour le changement de forfait (ex : après un certain nombre de changements, après un changement pour un forfait à moindre coût).

#### **j) Garantie**

Aucun vendeur n'a pris l'initiative de nous parler des garanties dont bénéficie le consommateur pour son appareil téléphonique. En effet, aucun vendeur ne nous a informé de l'existence de la garantie d'un an accordé par le fabricant ou de la garantie légale. Lorsque questionnés sur les modalités applicables en cas de problème de fonctionnement de l'appareil téléphonique, les vendeurs nous ont révélé l'existence de la garantie du fabricant d'une durée d'un an. Certains vendeurs nous ont indiqué que pour se prévaloir de la garantie du fabricant, nous devrions faire parvenir l'appareil au fabricant, alors que d'autres vendeurs, dont certains travaillaient pourtant pour la même entreprise que les vendeurs ayant affirmé que nous devrions nous adresser au fabricant, ont affirmé qu'il suffirait de faire parvenir l'appareil au fournisseur de service de téléphonie mobile.

Lorsque questionnés sur la possibilité d'obtenir la réparation ou l'échange de l'appareil téléphonique si celui-ci présentait un problème de fonctionnement attribuable à une défectuosité une fois la garantie du fabricant expirée, tous les vendeurs nous ont indiqué que nous devrions payer la réparation. Ils ont toutefois insisté sur le fait que le consommateur pourra procéder à un « rehaussement d'équipement » et qu'après un an, le consommateur bénéficiera d'un rabais intéressant pour l'achat d'un nouvel appareil.

#### **k) Rehaussement de l'appareil**

Tous les vendeurs ont pris l'initiative de nous informer de la possibilité d'obtenir des rabais importants pour l'achat d'un nouvel appareil pendant la période d'engagement. Toutefois, aucun ne nous a informés que pour se prévaloir du rabais sur le nouvel appareil nous devrions consentir à nouveau à un contrat à durée déterminée.

#### **l) Facturation du service pendant que l'appareil défectueux est en réparation**

Aucun vendeur n'a pris l'initiative de nous entretenir sur les modalités applicables à la facturation lorsque l'appareil est en réparation en raison d'un problème de fonctionnement attribuable à une défectuosité. Lorsque questionnés sur l'existence de telles modalités, certains vendeurs nous ont indiqué que nous ne serions pas facturés pendant la période durant laquelle l'appareil serait en réparation, alors que d'autres ont affirmé que nous serions facturés, mais que l'entreprise nous fournirait un appareil. Des vendeurs travaillant pourtant au sein d'une même entreprise nous ont donné ces deux réponses.

#### **m) Frais d'accès au service d'urgence, frais d'accès au réseau, frais d'activation et frais de résiliation**

À l'exception d'un vendeur, qui a pris l'initiative de révéler l'existence des frais d'accès au réseau lors de la description du forfait, aucun vendeur n'a pris l'initiative de nous informer que des frais mensuels nous seraient facturés pour l'accès au service d'urgence et pour l'accès au réseau. Aucun des vendeurs n'a pris l'initiative de nous indiquer que des frais seraient exigés pour l'activation du service et en cas de résiliation du contrat avant la fin de la période

d'abonnement. Lorsque nous avons questionné les vendeurs de façon spécifique sur ces frais, les informations qu'ils nous ont fournies étaient conformes aux modalités élaborées par l'entreprise. On notera toutefois que le tarif mensuel divulgué par un vendeur suite à la description du forfait comprenait déjà les frais d'accès au réseau ainsi que les frais d'accès au service d'urgence.

Lorsque nous avons insisté pour avoir toutes les informations pertinentes et importantes avant de procéder à l'enquête de crédit et à l'ouverture du compte, une minorité de vendeurs ont fini par nous révéler l'existence des frais de résiliation en nous fournissant, dans certains cas, une information qui n'était que partiellement conforme au mode de calcul des frais de résiliation élaboré par l'entreprise. Suite à notre insistance pour disposer de tous les renseignements avant de compléter la transaction, d'autres vendeurs ont fini par nous révéler l'existence des frais d'activation, des frais de 911 ainsi que des frais d'accès au réseau. Enfin, on notera que certains vendeurs ne nous ont jamais fourni l'information relative à ces différents frais bien que nous ayons insisté pour qu'ils nous divulguent l'ensemble des éléments que devrait connaître le consommateur avant de s'abonner au service.

#### **n) Possibilité de modifier les conditions contractuelles**

Tous les vendeurs nous ont assuré que le total de la facture ne serait pas modifié pendant toute la durée de l'entente. Certains vendeurs ont même affirmé qu'il s'agissait d'un des avantages associés au fait de conclure une entente de 36 mois. Ces informations ne sont toutefois pas conformes aux modalités de service de Rogers et de Telus qui prévoient que l'entreprise pourra modifier unilatéralement les conditions de services.<sup>208</sup>

#### **o) Annulation sans frais**

Aucun vendeur n'a pris l'initiative de nous renseigner sur la possibilité pour le consommateur de mettre un terme au contrat et ce, sans frais, à l'intérieur d'un certain délai dans la mesure où l'appareil téléphonique n'aurait pas été utilisé au-delà d'un certain nombre de minutes. Lorsque questionnés à ce sujet, tous les vendeurs nous ont donné une information conforme aux modalités élaborées par l'entreprise.

#### **p) Délais de livraison**

Tous les vendeurs ont pris l'initiative de nous informer des délais à l'intérieur desquels la livraison serait effectuée et, lorsque celle-ci était gratuite, du fait qu'aucuns frais ne seraient chargés pour la livraison.

#### **q) Autres modalités applicables**

Bien que ces éléments figurent aux modalités de service élaborées par les entreprises que représentent les vendeurs, aucun vendeur n'a pris l'initiative de nous entretenir sur les clauses relatives aux recours, sur les clauses prévoyant que le consommateur pourrait devoir indemniser l'entreprise, sur les clauses qui stipulent que l'entreprise pourrait mettre unilatéralement un terme au contrat, sur les clauses qui excluent toutes garanties, sur les clauses qui excluent la responsabilité de l'entreprise en cas de préjudice subi par le consommateur, sur les clauses qui prévoient que l'entreprise n'est pas liée par les représentations qui sont faites par leurs vendeurs ainsi que sur les clauses relatives aux intérêts qui pourront être chargés sur les montants dus par le consommateur.

---

<sup>208</sup> Voir la section 2.9 du présent rapport.

## **r) Conclusion**

Il appert de ce qui précède que, malgré la complexité des offres de service élaborées par les entreprises, la transaction, la plupart du temps, a été réduite par les vendeurs à sa plus simple expression. En effet, si nous n'avions pas pris l'initiative de questionner les vendeurs de façon spécifique sur certains aspects du service (frais pour différents services non compris dans le forfait, tarif applicable à l'utilisation de certains services, possibilité de résiliation du contrat de service et frais qui sont associés à une telle résiliation, garanties applicables, influence sur le tarif mensuel de certains éléments inclus dans le forfait proposé, etc.), les seules informations qui nous auraient été fournies par la grande majorité des vendeurs auraient été celles relatives au prix de l'appareil téléphonique et à ses caractéristiques, à la durée de l'entente à laquelle il faut consentir pour obtenir le rabais le plus intéressant sur l'appareil téléphonique, aux caractéristiques du forfait proposé par le vendeur (nombre de minutes le jour, appels illimités dans certaines circonstances selon le forfait proposé, l'heure à laquelle débute et se termine les « soirées » aux fins de la facturation), au tarif mensuel associé à ce forfait et à certaines options supplémentaires, aux coûts et aux délais de livraison, à la possibilité de changer de forfait pendant la durée de l'entente et à la possibilité de bénéficier d'un rabais pour l'achat d'un nouvel appareil pendant la période d'abonnement. Dans quelques cas, des vendeurs ont fini par nous renseigner sur l'existence de quelques frais suite à notre insistance à obtenir tous les renseignements requis avant de consentir à l'offre de service.

## **3.3 Obstacles observés lors du processus d'achat en magasin**

Lors du processus d'achat en magasin, nous avons également observé que le caractère déficient ou erroné des représentations des vendeurs pourra constituer un obstacle à la prise de connaissance des modalités auxquelles le commerçant estimera que le consommateur, qui a accepté l'offre de l'un de ses vendeurs, est assujéti.

### **3.3.1 Processus d'achat pour un billet de spectacle**

#### **a) Frais applicables à la transaction**

Les seules informations qui nous ont été transmises par les vendeurs lors de l'achat de billets de spectacle furent celles relatives au montant que nous aurions à verser pour obtenir les billets.

#### **b) Annulation, échange et remboursement**

À notre connaissance, les modalités applicables à la transaction, dont celles relatives à l'annulation du spectacle ainsi qu'à la possibilité d'obtenir un échange ou un remboursement, n'étaient pas affichées sur les lieux où nous nous sommes procuré les billets.

Aucun des vendeurs n'a pris l'initiative de nous informer que nous ne pourrions pas échanger les billets achetés ou obtenir un remboursement. Lorsque questionnés sur la possibilité pour le consommateur d'obtenir un échange ou un remboursement, tous les vendeurs nous ont donné une information conforme à celle que l'on retrouve à l'endos des billets en nous indiquant que le consommateur ne pourra obtenir aucun échange ni remboursement. Lorsque questionnés de façon plus précise sur la possibilité pour le consommateur d'obtenir un remboursement en cas d'annulation du spectacle, tous les vendeurs nous ont indiqué que le consommateur serait remboursé.

Aucun des vendeurs travaillant pour Réseau Admission et Ticketmaster nous a informé du fait que, en cas d'annulation, les frais de service ne seraient pas remboursés, alors que sur le site

de Ticketmaster ainsi que sur le billet émis par Réseau Admission, il est prévu qu'un tel remboursement ne serait pas possible.

### **c) Mentions se trouvant sur les billets de spectacle**

Aucun des vendeurs auprès de qui nous avons acheté des billets sur lesquels on retrouve les modalités qui suivent ne nous a fourni quelque information relativement à ces modalités : le consommateur renonce à toutes réclamations pour pertes et dommages résultant de quelque cause que ce soit, subis avant, pendant et après l'événement; le consommateur est soumis aux règlements en vigueur ou affichés sur les lieux de l'événement; le consommateur ne pourra céder le billet dans un cadre commercial ou promotionnel sans consentement écrit de l'émetteur; le consommateur ne peut amener sur le site certains biens (tels que des appareils photo et des caméras); le consommateur renonce à toute réclamation pouvant découler de la captation ou de la diffusion de son image sur le site de l'événement.

## **3.3.2 Processus d'achat d'un disque compact**

### **a) Prix du produit**

Les seules informations qui nous ont été transmises à l'initiative des vendeurs auprès de qui nous avons procédé à l'achat d'un disque compact furent celles relatives à son prix.

### **b) Politique de retour**

Aucun des vendeurs n'a pris l'initiative de nous informer des modalités relatives à la politique de retour du produit. Lorsque questionnés sur l'existence de telles modalités, tous les vendeurs ne nous ont informés que partiellement des modalités prévues à la politique de retour. En effet, certains vendeurs nous ont simplement informés du délai à l'intérieur duquel nous devrions agir, alors que d'autres se sont contentés de nous indiquer que, pour être en mesure de retourner le disque, celui-ci ne devra pas avoir été retiré de son emballage de plastique. Certains vendeurs nous ont toutefois informés à la fois du délai applicable et de l'exigence selon laquelle le disque ne devait pas avoir été retiré de la pellicule de plastique. Par contre, à l'exception d'un vendeur, tous les vendeurs ont omis de nous informer que le consommateur pourra retourner le disque, bien que l'emballage ait été retiré, si celui-ci était défectueux. Tous les vendeurs à qui nous avons posé la question de façon précise nous ont cependant confirmé que le disque pourra être échangé, bien que la pellicule de plastique ait été retirée, s'il est défectueux. En fait, toutes les informations qui nous ont été fournies par les vendeurs en réponse à nos questions portant spécifiquement sur les modalités prévues à la politique de retour se sont avérées être conformes à celles se trouvant à l'endos de la facture qui nous a été transmise suite à l'achat du disque. À l'exception d'un vendeur, aucun des vendeurs ne nous a informé de la nécessité d'avoir le reçu associé à la transaction pour obtenir le remboursement du prix du produit.

Lorsque nous avons interrogé les vendeurs sur l'obligation pour le consommateur ayant acheté un disque défectueux de respecter le délai prévu à la politique de retour pour obtenir un nouveau disque, les vendeurs nous ont indiqué qu'il serait probablement possible de retourner le produit quelque temps après l'expiration du délai prévu à la politique de retour et que la situation serait examinée au cas par cas.

À l'exception d'un magasin, les modalités applicables au retour du produit étaient affichées dans tous les magasins dans lesquels nous nous sommes présentés pour acheter un disque. Cependant, dans la plupart des cas, ces modalités n'étaient pas repérables aisément puisque la politique de retour était accompagnée d'une multitude d'autres modalités et/ou parce que

l'endroit où était située la politique de retour ne favorisait pas sa prise de connaissance immédiatement avant que le consommateur ne procède à l'achat du produit.

Ainsi, il appert de ce qui précède que le consommateur qui ne prendra pas l'initiative de poser des questions relatives à la politique de retour risque fortement de ne prendre connaissance des modalités applicables au retour du produit que lorsqu'il aura acheté le produit et examiné le verso de sa facture.

### **3.3.3 Processus d'abonnement à un service de téléphonie mobile**

Avant de procéder à la cueillette d'information auprès des différents vendeurs, nous les avons informés que nous n'avions aucune connaissance en matière de téléphonie mobile et que, par conséquent, nous nous en remettons complètement à eux pour obtenir toutes les informations importantes avant de s'abonner au service.

#### **a) Tarif mensuel pour le forfait**

Tous les vendeurs nous ont informés du tarif mensuel associé aux différents forfaits qu'ils nous ont proposés.

#### **b) Tarif applicable à la minute**

La moitié des vendeurs nous ont fourni de leur propre initiative, lorsqu'ils ont procédé à la description des forfaits, l'information relative au tarif « à la minute » applicable, alors que l'autre moitié n'a pas pris l'initiative de nous renseigner sur le tarif applicable pour chacune des minutes utilisées qui ne seraient pas comprises dans le forfait.

#### **c) Calcul des « minutes »**

Aucun des vendeurs n'a pris l'initiative de nous indiquer qu'aux fins de facturation, un appel d'une durée inférieure à une minute sera malgré tout facturé comme étant un appel d'une durée d'une minute.

#### **d) Supplément associé aux soirées illimitées avant 21h00**

Tous les vendeurs ont pris l'initiative de nous informer que pour obtenir des minutes illimitées pour des soirées débutant avant 21h00, le consommateur pourrait devoir payer un supplément.

#### **e) Tarif applicable à l'utilisation de certains services**

Aucun des vendeurs n'a pris l'initiative de nous indiquer le tarif applicable à l'envoi de messages textes, à la navigation Internet, à l'envoi de message photo ou vidéo ainsi qu'aux appels interurbains.

#### **f) Prix de l'appareil**

Tous les vendeurs ont pris l'initiative de nous informer que la durée du contrat auquel consentira le consommateur aura une influence sur le prix du téléphone en insistant sur le fait que plus la période d'abonnement sera longue moins le prix de l'appareil sera élevé.

#### **g) Durée du contrat**

Tous les vendeurs nous ont informés de la durée de l'entente.

#### **h) Changement de forfait**

Les vendeurs à qui nous avons parlé ont insisté sur le fait que la conclusion d'un contrat à durée déterminée signifiait simplement que le consommateur était lié à l'entreprise pendant un certain nombre de mois, mais que cela ne l'empêchait pas de changer de forfait si celui-ci ne lui

convenait plus. Dans les cas où il était pourtant pertinent de nous fournir une telle information, aucun des vendeurs nous a indiqué que, dans certaines circonstances, des frais seraient chargés pour le changement de forfait (ex : après un certain nombre de changements, après un changement pour un forfait à prix inférieur).

**i) Garantie**

La moitié des vendeurs nous ont informés de leur propre initiative que l'appareil téléphonique était garanti pour un an. Aucun vendeur ne nous a toutefois informés des garanties légales applicables.

Lorsque questionnés sur la possibilité d'obtenir la réparation ou l'échange de l'appareil téléphonique si celui-ci présentait un problème de fonctionnement attribuable à une défectuosité une fois la garantie du fabricant expirée, tous les vendeurs ont indiqué que le consommateur pourra procéder à un « rehaussement d'équipement » et bénéficier d'un rabais intéressant pour l'achat d'un nouvel appareil.

**j) Rehaussement de l'appareil**

Tous les vendeurs ont pris l'initiative de nous informer que nous pourrions obtenir un nouvel appareil à prix réduit pendant la période d'engagement si nous consentions à nouveau à un contrat à durée déterminée.

**k) Facturation du service pendant que l'appareil défectueux est en réparation**

Aucun vendeur n'a pris l'initiative de nous entretenir sur les modalités applicables à la facturation lorsque l'appareil est en réparation en raison d'un problème de fonctionnement attribuable à une défectuosité.

**l) Frais d'accès au service d'urgence, frais d'accès au réseau, frais d'activation et frais de résiliation**

Tous les vendeurs ont pris l'initiative de nous indiquer qu'en plus du tarif mensuel associé au forfait, des frais d'accès au réseau ainsi que des frais d'accès au service d'urgence nous seraient facturés mensuellement.

À l'exception d'un vendeur, aucun des vendeurs n'a pris l'initiative de nous indiquer que des frais seraient exigés pour l'activation du service et en cas de résiliation du contrat avant la fin de la période d'abonnement. Lorsque nous avons questionné les vendeurs de façon spécifique sur ces frais, les informations qu'ils nous ont fournies étaient conformes aux modalités élaborées par l'entreprise, à l'exception d'un vendeur qui nous a fourni des informations erronées sur la formule élaborée par l'entreprise afin de déterminer les frais de résiliation qui pourraient être dus par le consommateur.

**m) Possibilité de modifier les conditions contractuelles**

Tous les vendeurs nous ont assuré que le total de la facture ne pourrait pas être modifié pendant toute la durée de l'entente. Ces informations ne sont toutefois pas conformes aux modalités de service de Rogers et de Telus qui prévoient que l'entreprise pourra modifier unilatéralement les conditions de services.<sup>209</sup>

---

<sup>209</sup> Voir la section 2.9 du présent rapport.

#### **n) Annulation sans frais**

Aucun vendeur n'a pris l'initiative de nous renseigner sur la possibilité pour le consommateur de mettre un terme au contrat et ce, sans frais, à l'intérieur d'un certain délai dans la mesure où l'appareil téléphonique n'aurait pas été utilisé au-delà d'un certain nombre de minutes.

#### **o) Dépliant et contrat**

Lors de la description des forfaits, certains vendeurs ont utilisé un dépliant qui contenait la description de différents forfaits<sup>210</sup>. En plus de détailler les caractéristiques des différents forfaits et d'indiquer le tarif mensuel associé à ces forfaits ainsi qu'aux services optionnels, le dépliant contenait de l'information relative aux frais mensuels d'accès au réseau et au service d'urgence. L'information relative à ces frais est divulguée de façon aussi évidente que les informations relatives aux caractéristiques des différents forfaits. Les deux dépliants que nous avons examinés contenaient également, dans la partie consacrée à la description des forfaits, l'information relative aux frais de mise en service. Par contre, sur le dépliant produit par Telus, il s'est avéré beaucoup plus difficile de repérer cette information que sur le dépliant produit par Rogers. Inversement, il s'est avéré beaucoup plus facile de repérer le tarif applicable pour les minutes d'appel local additionnel sur le dépliant élaboré par Telus que sur celui de Rogers. Le tarif applicable aux minutes d'appel interurbain est également divulgué de manière évidente sur le dépliant de Telus, alors que l'on ne retrouve pas cette information dans le dépliant de Rogers.

On notera que les informations qui se trouvent aux pages du dépliant sur lesquelles les différents forfaits sont décrits nous ont été transmises verbalement, à l'initiative des vendeurs, dans la grande majorité des cas.

Cependant, plusieurs des informations se trouvant au verso des dépliants ne nous ont pas été divulguées par les vendeurs de leur propre initiative, telles que l'information relative aux frais de résiliation que l'on retrouve au dépliant de Rogers<sup>211</sup>. L'endroit où sont situées ces informations pourtant importantes, ainsi que le très petit format de caractères utilisés pour leur rédaction ne favorisent pas leur prise de connaissance. Aucun des vendeurs ne nous a révélé que des modalités se trouvaient au verso du dépliant et que, compte tenu de leur importance, nous devrions en prendre connaissance.

En fait, il appert de ce qui précède que les informations qui nous ont été transmises par les vendeurs de leur propre initiative furent celles qui avaient trait aux caractéristiques de l'appareil téléphonique, à la garantie du fabricant, au prix de l'appareil téléphonique en fonction de la durée de l'entente, à la possibilité d'obtenir un nouvel appareil à rabais en renouvelant le contrat, aux caractéristiques du forfait proposé par le vendeur, au tarif mensuel associé à ce forfait, à la possibilité pour le consommateur de changer de forfait pendant la durée de l'entente, au tarif mensuel associé à certains services optionnels, aux frais mensuels d'accès au réseau et au service d'urgence, au tarif applicable aux minutes supplémentaires utilisées et aux frais de mise en service.

Suite à l'exposé de ces informations, les vendeurs nous ont demandé si le forfait et l'appareil téléphonique dont ils venaient de nous faire la description nous convenaient. Dans la mesure où nous répondions par l'affirmative, nous étions invités à fournir des renseignements personnels afin que le vendeur puisse procéder à une vérification de crédit. Une fois cette étape complétée, les vendeurs transmettent au consommateur un contrat qu'on l'invite à signer. Ce contrat contient plusieurs informations qui ne nous ont jamais été transmises auparavant par les

---

<sup>210</sup> Voir les annexes 83 et 84.

<sup>211</sup> Voir l'annexe 85.

vendeurs de leur propre initiative, telles que les modalités relatives aux frais de résiliation, à la navigation Internet, aux frais de mise en service<sup>212</sup>, à la messagerie texte, à la limite de crédit au-delà de laquelle le service sera suspendu, à la possibilité que des frais soient ajoutés ou modifiés. Le contrat de Telus contient également, sous la rubrique conditions-clés, des modalités en vertu desquelles elle exclut sa responsabilité et qui prévoient que les différends survenus dans le cadre de cette entente, sauf par rapport à la perception de tout montant dû pour le service, devront être référés à la médiation et ensuite à l'arbitrage, à l'exclusion des tribunaux.

**p) Autres modalités applicables**

Bien que ces éléments figurent aux modalités de service élaborées par les entreprises que représentent les vendeurs, aucun vendeur n'a pris l'initiative de nous entretenir sur les clauses prévoyant que le consommateur pourrait devoir indemniser l'entreprise, sur les clauses qui stipulent que l'entreprise pourrait mettre unilatéralement un terme au contrat, sur les clauses qui excluent toutes garanties, sur les clauses qui prévoient que l'entreprise n'est pas liée par les représentations qui sont faites par leurs vendeurs ainsi que sur les clauses relatives aux intérêts qui pourront être chargés sur les montants dus par le consommateur. Ces informations ne figuraient pas non plus aux dépliants utilisés par les vendeurs, ni sur le contrat que le consommateur est invité à signer en magasin pour compléter la transaction. On notera toutefois qu'après qu'il ait fourni des renseignements personnels aux fins de vérification du dossier de crédit et de l'ouverture du compte, une copie des modalités de service est transmise au consommateur. Ainsi, ce n'est que lorsque le consommateur aura accepté l'offre du vendeur sur la base de ces représentations et qu'il aura consenti à fournir à l'entreprise des renseignements personnels qu'il aura accès aux différentes modalités applicables au service.

Conscients que les commerçants sont peu disposés à attirer l'attention des consommateurs sur certaines clauses de leurs contrats d'adhésion, différents législateurs au Canada ont adopté des dispositions qui visent à favoriser la prise de connaissance et la compréhension par le consommateur des modalités contractuelles. La section qui suit s'intéresse aux dispositions de ce type.

---

<sup>212</sup> On notera que la moitié des vendeurs nous ont toutefois informé des frais de mise en service.

#### 4. LES OBSTACLES ET LA LOI

---

Certains législateurs provinciaux ont adopté des dispositions législatives qui visent à favoriser la prise de connaissance par le consommateur du contrat de consommation. La simple prise de connaissance des modalités pouvant s'avérer insuffisante à ce que le consommateur prenne une décision éclairée en acceptant l'offre du commerçant, certains législateurs provinciaux ont également adopté des dispositions qui visent quant à elles à ce que le consommateur qui prendra connaissance des modalités en comprenne le sens et la portée.

À l'instar de plusieurs provinces canadiennes, dont l'Ontario<sup>213</sup>, le législateur québécois a adopté certaines dispositions qui visent à protéger les consommateurs qui concluent des contrats à distance<sup>214</sup>, soit des contrats conclus alors que le consommateur et le commerçant ne sont pas en présence l'un de l'autre<sup>215</sup>. Un contrat conclu par le biais de l'Internet ainsi qu'un contrat conclu par le biais du téléphone sont des exemples de contrats conclus à distance.

Le régime de protection applicable au contrat à distance vise notamment à protéger le consommateur contre les représentations déficientes ou erronées des vendeurs et à favoriser sa prise de connaissance des modalités auxquelles il sera assujéti en acceptant l'offre du commerçant. Ce régime de protection prévoit notamment que le commerçant qui offre au consommateur de conclure un contrat à distance devra divulguer à ce dernier, avant la conclusion du contrat, les renseignements suivants : son nom et tout autre nom qu'il utilise dans l'exploitation de son entreprise; son adresse; son numéro de téléphone ainsi que, le cas échéant, son numéro de télécopieur et son adresse technologique; une description détaillée de chaque bien ou service faisant l'objet du contrat, y compris ses caractéristiques et ses spécifications techniques; un état détaillé du prix de chaque bien ou service faisant l'objet du contrat, des frais connexes qu'il exige, de même que du coût de tout droit exigible en vertu d'une loi; une description de tous les frais supplémentaires qui pourraient être exigibles par un tiers et dont le montant ne peut être raisonnablement calculé, notamment les droits de douane

---

<sup>213</sup> Voir la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*, articles 37 et suivants et articles 44 et suivants. Voir également le règlement *Dispositions générales, Règl. de l'Ontario 17/05*, articles 31 et suivants et articles 36 et suivants. On notera que le Nouveau-Brunswick n'a toujours pas adopté un régime de protection applicable au contrat à distance et/ou au contrat conclu par le biais de l'Internet. En France, le *Code de la consommation* comprend également un régime de protection applicable aux *ventes de biens et fournitures de prestations de services à distance*. Ce régime de protection est prévu aux articles L121-18 et suivants et prévoit notamment que l'offre de contrat devra contenir certaines informations, que ces informations devront être communiquées au consommateur de manière claire et compréhensible, par tout moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée, que le consommateur devra recevoir sur support durable certaines de ces informations, que le consommateur dispose d'un délai de sept jours francs pour se rétracter et que ce délai passera à trois mois si certaines informations n'ont pas été transmises au consommateur.

<sup>214</sup> La section qui comprend le régime de protection applicable au contrat à distance se trouve aux articles 54.1 et suivants de la *Loi sur la protection du consommateur*. Nous avons fait le choix de décrire les exigences prévues au régime de protection québécois, puisqu'elles nous semblent plus détaillées et plus contraignantes que celles prévues au régime de protection ontarien. On notera que le régime de protection ontarien et le régime de protection québécois sont tous deux inspirés du *Modèle d'harmonisation de contrat de vente par Internet* (29 mai 2001) adopté par les les ministres fédéral, provinciaux et territoriaux responsables de la consommation. [En ligne] <http://www.ic.gc.ca/epic/site/oca-bc.nsf/fr/ca01642f.html> (consulté le 1<sup>er</sup> avril 2008).

<sup>215</sup> Voir l'article 54.1 de la *Loi sur la protection du consommateur*.

et les frais de courtage; le total des sommes que le consommateur doit déboursier en vertu du contrat et, le cas échéant, le montant des versements périodiques, le tarif applicable pour l'utilisation d'un bien ou d'un service accessoire de même que les modalités de paiement; la devise dans laquelle les montants exigibles sont payables, lorsque cette devise est autre que canadienne; la date ou les délais d'exécution de son obligation principale; le cas échéant, le mode de livraison, le nom du transporteur et le lieu de livraison; le cas échéant, les conditions d'annulation, de résiliation, de retour, d'échange ou de remboursement; toutes les autres restrictions ou conditions applicables au contrat<sup>216</sup>.

Le législateur exige également que ces renseignements soient présentés de manière évidente et intelligible et qu'ils soient portés expressément à la connaissance du consommateur<sup>217</sup>. Afin de favoriser leur compréhension et leur conservation par le consommateur, le législateur exige en outre que le consommateur puisse aisément conserver et imprimer ces renseignements sur support papier<sup>218</sup>. Le commerçant devra également transmettre au consommateur un exemplaire du contrat dans les 15 jours suivant sa conclusion. Le contrat devra contenir tous les renseignements dont la divulgation est exigée avant la conclusion du contrat, tels qu'ils ont été divulgués à ce moment.

En cas de non-respect par le commerçant des exigences prévues au régime de protection applicable au contrat à distance, le consommateur pourra résoudre le contrat<sup>219</sup> et, en cas de refus par le commerçant de rembourser le consommateur, ce dernier pourra, s'il a payé par carte de crédit, obtenir la rétrofacturation des sommes versées au commerçant<sup>220</sup>.

Certains législateurs ont également adopté des dispositions législatives qui portent sur les clauses externes, soit les modalités auxquelles renvoie un document sans qu'elles n'apparaissent à ce dernier. Au Québec, l'alinéa 2 de l'article 1435 du *Code civil du Québec* prévoit que, dans un contrat de consommation ou d'adhésion, la clause externe à laquelle renvoie le contrat est nulle si, au moment de la formation du contrat, elle n'a pas été expressément portée à la connaissance du consommateur ou de la partie qui y adhère, à moins que l'autre partie ne prouve que le consommateur ou l'adhérent en avait par ailleurs connaissance. On notera toutefois que, dans un arrêt qu'elle a rendu récemment, la Cour suprême du Canada<sup>221</sup> a conclu que des clauses accessibles *via* un hyperlien ne seront pas considérées comme étant des clauses externes dans la mesure où ces clauses sont raisonnablement accessibles<sup>222</sup>. Au paragraphe 99 de sa décision, la Cour a également indiqué qu'*une clause qui requiert des manœuvres d'une complexité telle que son texte n'est pas raisonnablement accessible ne pourra pas être considérée comme faisant partie intégrante du contrat. De même, la clause contenue dans un document sur Internet et à laquelle un contrat sur Internet renvoie, mais pour laquelle aucun lien n'est fourni, sera une clause externe.*

Certaines provinces ont également adopté des dispositions qui visent à favoriser la compréhension par le consommateur des modalités contractuelles. Certaines de ces dispositions portent directement sur les clauses incompréhensibles.

---

<sup>216</sup> Voir l'alinéa 1 de l'article 54.4 de la *Loi sur la protection du consommateur*.

<sup>217</sup> Voir l'alinéa 2 de l'article 54.4 de la *Loi sur la protection du consommateur*.

<sup>218</sup> Voir l'alinéa 2 de l'article 54.4 de la *Loi sur la protection du consommateur*.

<sup>219</sup> Voir l'article 54.8 de la *Loi sur la protection du consommateur*.

<sup>220</sup> Voir l'article 54.14 de la *Loi sur la protection du consommateur*.

<sup>221</sup> *Dell Computer Corp. c. Union des consommateurs*, 2007 CSC 34

<sup>222</sup> *Dell Computer Corp. c. Union des consommateurs*, 2007 CSC 34.

Le *Code civil du Québec* prévoit que dans un contrat de consommation ou d'adhésion, la clause illisible ou incompréhensible pour une personne raisonnable est nulle si le consommateur ou la partie qui y adhère en souffre préjudice, à moins que l'autre partie ne prouve que des explications adéquates sur la nature et l'étendue de la clause ont été données au consommateur ou à l'adhérent<sup>223</sup>.

La Cour suprême du Canada décrit comme suit la clause illisible ainsi que la clause incompréhensible auxquelles il est fait référence à l'article 1436 C.c.Q.<sup>224</sup> :

*la notion de clause illisible (1436 C.c.Q.) vise, quant à elle, les clauses qui ne sont pas séparées du document principal mais dont la présentation physique les rend illisibles pour une personne raisonnable. C'est ainsi que l'on qualifie d'illisible la clause qui est — noyée parmi un grand nombre d'autres clauses — en raison de l'endroit où elle est située dans le contrat: D. Lluelles et B. Moore, Droit des obligations (2006), p. 897; B. Lefebvre, « Le contrat d'adhésion » (2003), 105 R. du N. 439, p. 479. Par clause incompréhensible (1436 C.c.Q.), on entend une clause dont la formulation est défectueuse, ce qui rend son contenu inintelligible ou trop ambigu.*

En Ontario, la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur* prévoit quant à elle que le fournisseur qui est tenu de divulguer des renseignements en application de la présente loi doit les divulguer de façon qu'ils soient clairs, compréhensibles et bien en évidence<sup>225</sup>.

En vue notamment d'inciter les commerçants à élaborer des clauses qui ne comportent pas d'ambiguïtés, certains législateurs ont également adopté des dispositions qui prévoient qu'en cas de doute, le contrat sera interprété en faveur du consommateur.

La *Loi de 2002 sur la protection du consommateur* prévoit que *la convention de consommation que le fournisseur remet au consommateur ou les renseignements à divulguer en application de la présente loi qui peuvent être interprétés de plus d'une façon raisonnable le sont en faveur du consommateur*<sup>226</sup>.

Au Québec, la LPC et le *Code civil du Québec* prévoient respectivement ce qui suit :

*En cas de doute ou d'ambiguïté, le contrat doit être interprété en faveur du consommateur*<sup>227</sup>.

*Dans le doute, le contrat s'interprète en faveur de celui qui a contracté l'obligation et contre celui qui l'a stipulée. Dans tous les cas, il s'interprète en faveur de l'adhérent ou du consommateur*<sup>228</sup>.

Malgré toutes ces dispositions<sup>229</sup>, malgré la volonté affichée par les législateurs d'amener les commerçants à faciliter la prise de connaissance et la compréhension des contrats par les

---

<sup>223</sup> Voir l'article 1436 du *Code civil du Québec*.

<sup>224</sup> *Dell Computer Corp. c. Union des consommateurs*, paragraphe 90.

<sup>225</sup> Voir l'alinéa 5(1) de la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*.

<sup>226</sup> Article 11 de la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*.

<sup>227</sup> Article 17 de la *Loi sur la protection du consommateur*.

<sup>228</sup> Article 1432 du *Code civil du Québec*.

<sup>229</sup> On notera qu'une agente d'application des lois, travaillant pour le Ministère de la Justice et services à la consommation du Nouveau-Brunswick, nous a indiqué qu'à sa connaissance, les lois en vigueur dans cette province ne contiennent aucune disposition d'ordre général qui porte sur la clarté, l'intelligibilité, la lisibilité ou le caractère compréhensible des informations transmises au consommateur ou des clauses contenues au contrat de consommation.

consommateurs, force est de constater que les consommateurs continuent d'être confrontés à de nombreux obstacles qui nuiront à leur prise de connaissance et à leur compréhension des modalités contractuelles. Certains des obstacles que nous avons examinés à la section précédente sont d'ailleurs fort susceptibles d'être considérés par les tribunaux, si la question leur était soumise, comme allant à l'encontre des dispositions légales dont nous avons fait la description à la présente section.

Même en présence d'une législation qui garantirait que le consommateur aura à sa disposition et sera susceptible de comprendre les modalités applicables avant de consentir à être lié, le consommateur pourra malgré tout être confronté à un problème de taille : le contenu du contrat. Tel que signalé à la section 2 du présent rapport, certains contrats de consommation contiennent des clauses qui visent ou qui ont pour effet d'écarter des droits qui ont été conférés au consommateur en vue de le protéger contre certaines pratiques répréhensibles des commerçants. Le consommateur qui prendra connaissance de ces clauses sera fortement susceptible de croire qu'il est lié par celles-ci et, par conséquent, de ne pas contester les pratiques du commerçant fondées sur ces clauses. Ainsi, la prise de connaissance et la compréhension par le consommateur du contrat de consommation pourraient nuire à sa connaissance de la portée véritable du contrat, c'est-à-dire des droits et des obligations que sont véritablement tenues de respecter les parties au contrat.

Conscients que la présence au contrat de certaines clauses pourrait induire en erreur le consommateur sur les droits dont il dispose réellement, certains législateurs européens, dont le législateur français, ont octroyé à certaines entités le droit de saisir les tribunaux en vue de leur faire déclarer le caractère illégal de certaines clauses et ordonner leur suppression matérielle du contrat. En France, certaines associations de consommateurs pourront se prévaloir du droit d'action en suppression de clauses illicites prévu à l'article L. 421-6 du *Code de la consommation*, qui prévoit notamment que le juge peut ordonner la suppression d'une clause illicite ou abusive dans tout contrat ou type de contrat proposé ou destiné au consommateur. L'action en suppression de clauses prévue à l'article L. 421-6 est considérée comme une action de nature préventive et elle est recevable indépendamment de toute action individuelle d'un consommateur. L'action de l'association sera donc recevable bien qu'aucun consommateur n'ait eu encore à subir les clauses contestées.

À notre connaissance, aucune législature canadienne n'a octroyé un tel droit d'action aux associations de consommateurs. Ainsi, actuellement, et contrairement aux recours qui, en France, notamment, ont été prévus à cette fin, l'association de consommateurs qui constaterait qu'un contrat, par lequel sont liés des milliers voire des millions de consommateurs, contient de nombreuses clauses qui vont directement à l'encontre des exigences prévues aux lois de protection du consommateur ne pourra saisir le tribunal pour demander à ce que celui-ci se prononce sur la légalité desdites clauses. Elle pourra au mieux demander, dans le cadre d'un recours collectif, que le tribunal déclare inopposable la ou les clauses qui sont invoquées par le commerçant. Le tribunal ne pourra donc se prononcer sur les autres clauses, qui ne seraient pas liées directement au litige, bien qu'elles soient clairement illégales. Le tribunal ne pourra non plus exiger que les clauses illicites soient « matériellement » supprimées des contrats du commerçant intimé et interdites d'usage aux autres.

On notera, en outre, que la capacité d'action de l'association, via le véhicule procédural que constitue le recours collectif, est à la remorque à la fois de l'existence de consommateurs qui lui auraient indiqué être victimes d'une clause problématique (ce qui implique que ces consommateurs seraient déjà au fait qu'il est possible d'agir à l'encontre d'une clause contenu à un contrat auquel ils ont adhéré) et de la volonté d'un consommateur d'agir à titre de personne

désignée dans le cadre d'un recours collectif. De plus, dans bien des cas, l'association renoncera à obtenir un jugement et, par conséquent, à faire dire le droit sur les clauses concernées, préférant permettre aux consommateurs, dont elle défend les intérêts, d'obtenir rapidement une réparation pour le préjudice qu'ils ont subi.

## 5. CONCLUSION

---

La présente recherche visait à identifier les obstacles à la prise de connaissance et à la compréhension par le consommateur des modalités auxquelles le commerçant allèguera que le consommateur, qui a accepté son offre, est lié. Cette recherche visait également à examiner différentes clauses se trouvant aux contrats de consommation en vue d'apprécier l'importance pour le consommateur d'en prendre connaissance et d'en comprendre les termes. Comme les obstacles à la prise de connaissance et à la compréhension des modalités contractuelles sont susceptibles de varier selon l'environnement dans lequel se déroule la transaction, nous avons initié un processus d'achat par le biais de l'Internet, du téléphone et en magasin auprès de détaillants offrant des billets de spectacle, des disques compacts et des services de téléphonie cellulaire.

L'examen du contenu des différents documents qui détaillent les modalités applicables à la vente des produits et des services que nous avons identifiés a révélé qu'ils contenaient de nombreuses clauses problématiques qui ne visent qu'à protéger les intérêts des commerçants au détriment des droits et/ou de l'intérêt des consommateurs.

Notre analyse nous a permis d'identifier des clauses en vertu desquelles le commerçant pourrait notamment tenter de :

- ne pas remettre au consommateur une somme qui lui appartient;
- lui demander à titre de frais de résiliation des sommes importantes qui pourraient être nettement supérieures au préjudice réellement subi du fait de la résiliation avant terme du contrat;
- réclamer du consommateur des frais de résiliation ou un montant à titre de dépôt dans des circonstances qui ne sauraient justifier que de tels montants lui soient exigés;
- refuser d'annuler une réclamation, même si un montant a été facturé sans droit au consommateur, au motif que ce dernier n'aurait pas agi à l'intérieur d'un certain délai, fixé par le commerçant, inférieur au délai de prescription;
- exiger du consommateur qu'il lui paie des frais au sujet desquels il n'a jamais été informé;
- exiger du consommateur le paiement d'intérêts sur des réclamations qu'il conteste de bonne foi;
- refuser de fournir un produit ou un service conforme aux représentations qui ont été faites au consommateur par le vendeur;
- refuser de réparer ou de remplacer gratuitement un produit, bien qu'il soit tenu de le faire en vertu des garanties légales applicables;
- refuser de remplacer ou de rembourser un produit en cas de bris ou de perte lors de sa livraison;
- refuser de rembourser le consommateur pour les frais engagés pour le retour au commerçant d'un produit défectueux ou d'un produit acheté alors que les exigences légales applicables aux contrats conclus à distance n'ont pas été respectées;
- modifier unilatéralement les modalités prévues au contrat;
- refuser de réparer un préjudice subi par le consommateur qui résulterait du non-respect par le commerçant de ses obligations;
- annuler unilatéralement le contrat pour des motifs qui ne sauraient justifier une telle annulation;
- exercer les droits d'auteur associés à une œuvre créée par le consommateur;

- exiger du consommateur qu'il lui paie une somme à titre d'indemnité pour des actes posés par le consommateur mais qui ne sauraient engager sa responsabilité;
- interdire au consommateur de saisir les tribunaux en cas de litige;
- invoquer à l'encontre des prétentions du consommateur des clauses qui se trouvent à des documents qui n'ont pas été portés à sa connaissance et auxquelles il n'a jamais consenti et;
- invoquer des clauses se trouvant à des documents rédigés en langue anglaise alors que le consommateur a une connaissance insuffisante de cette langue.

Notre étude des clauses nous a également permis de constater que certaines des clauses que l'on retrouve couramment dans des contrats de consommation vont directement à l'encontre de droits prévus aux lois qui sont destinées à protéger les consommateurs contre certaines pratiques répréhensibles des commerçants et qui ne peuvent, même de consentement, être écartées par les parties au contrat de consommation ou faire l'objet de renonciation.

### **Achats en ligne**

En ce qui concerne les obstacles auxquels pourrait être confronté le consommateur dans sa prise de connaissance ou sa compréhension de ce à quoi il s'engage par le biais du contrat, notre étude a révélé que, lors du processus d'achat en ligne, ils sont multiples. De fait, nous avons constaté que le nombre et la longueur des documents qui contiennent les modalités applicables seront fortement susceptibles de décourager le consommateur de prendre connaissance de l'intégralité des clauses élaborées par le commerçant. La répartition des modalités au sein de nombreux documents pourra aussi contribuer à faire conclure au consommateur, de façon erronée, qu'il a lu toutes les modalités, alors qu'en fait certains documents pourraient avoir échappé à son attention.

Nous avons constaté que le consommateur pourrait fort bien ne pas remarquer l'existence de certains documents, en raison notamment de l'endroit où ils se situent dans le site. Nous avons par exemple constaté que plusieurs entreprises aménagent leur site de façon à ce que le seul accès à certaines modalités passe par un hyperlien situé au bas du site. Le consommateur, qui est généralement peu enclin à faire défiler les pages complètes alors qu'il a déjà trouvé le lien qui conduit à ce qu'il cherche, devra donc remarquer l'existence de cet hyperlien situé en bas de page, deviner l'importance du contenu auquel il conduit et accéder à ces pages pour en prendre connaissance, faute de quoi il aura complété le processus d'achat sans jamais avoir eu sous les yeux certaines modalités importantes. Dans certains cas, par le biais d'une page qui fait partie intégrante du processus d'achat, l'entreprise attirera l'attention du consommateur sur l'existence de certains documents en lui indiquant que, s'il continue la transaction, il sera assujéti aux modalités qui s'y trouvent. L'hyperlien qui permettrait un accès direct à ces documents n'accompagne toutefois pas toujours la mention. Quelques entreprises ont intégré des modalités à même les pages sur lesquelles le consommateur devra absolument naviguer pour compléter la transaction. Ces modalités ne correspondent toutefois qu'à une fraction des clauses dont devrait absolument prendre connaissance le consommateur.

Non seulement l'endroit où se situent certains documents ne favorise pas suffisamment leur prise de connaissance, mais nous avons également observé que le nom donné à certains hyperliens ainsi que certaines descriptions qui les accompagnent sont fortement susceptibles de nuire à l'appréciation par le consommateur de la nature des documents auxquels ils donnent accès et de l'importance d'en prendre connaissance avant de continuer le processus d'achat.

Curieusement, certaines clauses soulignent en elles-mêmes certains obstacles à la connaissance par le consommateur des modalités qui sont susceptibles d'être invoquées par le

commerçant. On pense par exemple aux clauses qui créent une présomption d'acceptation des modalités, aux clauses de modification unilatérale ainsi qu'aux clauses qui font référence à certains documents.

Notre examen a aussi révélé que les tailles et la couleur des caractères utilisés pour les hyperliens situés en bas de pages des sites ainsi que pour plusieurs des modalités ne favorisent pas leur prise de connaissance.

Nous avons également constaté que, dans le cadre du processus d'achat en ligne, le consommateur sera confronté à des obstacles susceptibles de nuire de façon significative à sa compréhension de la portée de certaines modalités. En effet, le consommateur qui tentera de prendre connaissance des modalités applicables au contrat qu'il s'apprête à conclure sera susceptible, en raison notamment de la longueur des phrases, de l'utilisation de termes techniques et de juridismes et de l'emploi d'un langage qui rend difficile l'appréciation de la portée des droits que s'est octroyé le commerçant, d'éprouver des difficultés à comprendre certaines clauses, bien que les matières sur lesquelles elles portent devraient exiger qu'il en saisisse aisément la portée.

### **Transactions par téléphone et en magasin**

Lorsqu'un consommateur effectue une transaction par téléphone ou en magasin, sa connaissance des modalités applicables sera grandement tributaire de l'information qui lui sera fournie par le vendeur. Lors de la réalisation de différentes transactions par le biais du téléphone et en magasin, nous avons observé que les représentations des vendeurs quant à des modalités pourtant importantes étaient déficientes et, dans certains cas, erronées. Notre étude a en effet révélé que la grande majorité des vendeurs avait réduit à leur plus simple expression les modalités applicables à la transaction, ne fournissant bien souvent, de leur propre initiative, que les seules informations relatives aux sommes que devrait verser le consommateur en contrepartie de l'achat du produit ou de l'utilisation du service.

Lors du processus d'achat en magasin, nous avons constaté que certaines modalités avaient été intégrées à des documents papier. Nous avons cependant observé que certains de ces documents avaient été affichés à un endroit du magasin qui ne favorise pas leur prise de connaissance et avaient été construits de telle manière que certaines modalités qui s'y trouvent risquent fortement de ne pas être lues par le consommateur. Nous avons également constaté que certains documents, contenant pourtant des modalités très importantes, sont remis au consommateur alors qu'il a déjà consenti à l'offre du vendeur et qu'il lui a déjà transmis de nombreux renseignements personnels.

### **Lois visant la protection des consommateurs**

Bien que certains législateurs provinciaux aient adopté des dispositions législatives qui visent spécifiquement à favoriser la prise de connaissance et la compréhension par le consommateur du contrat de consommation (régime de protection applicable au contrat à distance, interprétation en faveur du consommateur, dispositions relatives aux clauses externes, incompréhensibles ou illisibles), force est de constater que ces dispositions s'avèrent insuffisantes à protéger les consommateurs contre les différents obstacles que nous avons identifiés.

Puisque certains contrats de consommation contiennent des clauses qui visent à écarter certains droits qui ont été conférés au consommateur en vue notamment de le protéger contre certaines pratiques répréhensibles des commerçants, le consommateur qui prendra connaissance et comprendra la portée de ce type de clauses sera fortement susceptible d'être

induit en erreur sur les droits dont il dispose réellement et de renoncer à contester les pratiques des commerçants fondées sur ces clauses. Ainsi, même en présence d'une législation qui garantirait que le consommateur lira et comprendra les modalités applicables avant d'y consentir, le consommateur sera malgré tout confronté à un obstacle de taille qui nuira de façon significative à sa connaissance des droits et des obligations que sont véritablement tenues de respecter les parties : le contenu du contrat de consommation.

## 6. RECOMMANDATIONS

---

Attendu que la prise de connaissance et la compréhension d'une modalité contractuelle par le consommateur sont particulièrement importantes lorsque que celle-ci a pour effet de limiter ses droits et d'aller à l'encontre de ses intérêts;

Attendu que les commerçants et les vendeurs qui les représentent sont susceptibles d'être peu disposés à attirer spontanément l'attention des consommateurs sur les clauses de leurs contrats d'adhésion qui limitent les droits des consommateurs ou qui vont à l'encontre de leurs intérêts;

Attendu que les commerçants sont davantage susceptibles d'assortir d'obstacles à leur prise de connaissance et à leur compréhension par les consommateurs les modalités contractuelles qui vont à l'encontre de leurs intérêts;

Attendu que les consommateurs sont effectivement confrontés à des obstacles qui nuiront à leur prise de connaissance et à leur compréhension du contrat de consommation;

Attendu que plusieurs contrats de consommation contiennent des clauses qui ont pour effet de limiter les droits des consommateurs et d'aller à l'encontre de leurs intérêts;

Attendu que nombre de consommateurs sont assujettis sans le savoir à des modalités qui limitent leurs droits et/ou leurs intérêts;

Attendu qu'il apparaît déraisonnable de présumer que les consommateurs acceptent délibérément et de façon éclairée de renoncer, dans le cadre d'un contrat de consommation, à certains de leurs droits et à contracter, sur certains aspects, à l'encontre de leur intérêt :

**L'Union des consommateurs recommande** que les gouvernements provinciaux légifèrent afin d'imposer au commerçant, qui entend invoquer à l'encontre d'un consommateur une clause qui limite ses droits ou qui va à l'encontre de ses intérêts, l'obligation de démontrer que le consommateur en avait connaissance au moment de la formation du contrat et qu'il y a consenti expressément.

Attendu qu'il apparaît déraisonnable d'imposer systématiquement au consommateur, dans le cadre d'un contrat de consommation, la lecture complète de documents qui peuvent être exagérément imposants compte tenu de leur objet;

Attendu que notre recherche a relevé une vaste gamme de clauses typiques qui vont à l'encontre des intérêts du consommateur et pour lesquelles le commerçant pourrait n'offrir aucune contrepartie valable;

Attendu qu'il apparaît déraisonnable de croire que les consommateurs sont généralement en mesure de distinguer au sein d'un vaste ensemble de clauses celles qui limitent leurs droits et/ou leurs intérêts et d'y consentir de façon éclairée;

Attendu l'importance que les consommateurs puissent aisément et rapidement repérer dans le document qui détaille les modalités applicables, les clauses qui vont à l'encontre de leurs intérêts;

**L'Union des consommateurs recommande** que les gouvernements provinciaux légifèrent afin d'imposer aux commerçants l'obligation d'utiliser des règles de mise en forme qui permettront au consommateur de repérer et de distinguer aisément de l'ensemble du texte dans lequel elles se trouvent, les clauses qui vont à l'encontre de ses intérêts.

Attendu que le consommateur qui réalisera une transaction en ligne pourrait fort bien ne pas remarquer l'existence de certaines modalités en raison notamment de l'endroit où se trouvent, dans le site Web du commerçant, ces modalités ou les liens qui y conduisent;

Attendu que le nom donné à certains hyperliens ainsi que certaines descriptions qui les accompagnent sont fortement susceptibles de nuire à l'appréciation par le consommateur de la nature des documents auxquels ils donnent accès et de l'importance d'en prendre connaissance avant de continuer le processus d'achat;

Attendu que le nombre et la longueur des documents qui contiennent les modalités applicables à certaines transactions en ligne seront fortement susceptibles de décourager le consommateur de prendre connaissance de l'intégralité des clauses élaborées par le commerçant;

**L'Union des consommateurs recommande** que les gouvernements provinciaux légifèrent afin d'imposer aux commerçants l'obligation d'intégrer à une page Web unique, qui ferait partie intégrante du processus d'achat et sur laquelle le consommateur devrait absolument naviguer pour compléter la transaction, l'ensemble des modalités applicables. Ces modalités devraient être précédées d'une description sommaire de leur portée.

Attendu que plusieurs dispositions législatives visent spécifiquement à favoriser la prise de connaissance et la compréhension par le consommateur du contrat de consommation;

Attendu que plusieurs des obstacles à la prise de connaissance et la compréhension par le consommateur du contrat de consommation sont inconciliables avec ces dispositions législatives;

**L'Union des consommateurs recommande** que les gouvernements s'assurent que les organismes chargés de la surveillance et de l'application des lois qui contiennent ces dispositions législatives disposent des ressources nécessaires pour :

- être en mesure de veiller adéquatement à ce que les commerçants respectent ces dispositions législatives;
- être en mesure d'informer convenablement les consommateurs de l'existence et de la portée de ces dispositions législatives et des recours dont ils disposent en cas de non-respect de ces dispositions;

**L'Union des consommateurs recommande** aux organismes chargés de la surveillance et de l'application des lois visant la protection des consommateurs :

- d'entreprendre de vastes campagnes d'informations visant à informer les consommateurs de l'existence et de la portée des dispositions législatives qui visent spécifiquement à favoriser la prise de connaissance et la compréhension des contrats de consommation et des recours dont ils disposent en cas de non-respect de ces dispositions.

Attendu que certaines des clauses que l'on retrouve couramment dans des contrats de consommation vont directement à l'encontre de droits prévus aux lois qui sont destinées à protéger les consommateurs contre certaines pratiques répréhensibles des commerçants et qui ne peuvent, même de consentement, être écartés par les parties au contrat ou faire l'objet de renonciation;

Attendu que le consommateur qui prendra connaissance de ces clauses sera fortement susceptible de croire, malgré qu'elles lui soient inopposables, qu'il est lié par ces clauses et, par conséquent, de ne pas contester les pratiques du commerçant fondées sur ces clauses;

Attendu que ces clauses pourraient induire en erreur le consommateur sur les droits dont il dispose réellement;

Attendu que la prise de connaissance et la compréhension par le consommateur du contrat de consommation pourraient en fait, vu la possible désinformation qu'elles sont susceptibles d'engendrer, nuire à sa connaissance de la portée véritable du contrat, c'est-à-dire des droits et des obligations que sont véritablement tenues de respecter les parties au contrat;

Attendu que ce type de clause porte non seulement atteinte à l'intérêt individuel des consommateurs, mais également à l'intérêt public, en contredisant souvent des lois qui prévoient des droits et des obligations d'ordre public, ainsi qu'à l'intérêt collectif des consommateurs, notamment en déséquilibrant le rapport de force entre les commerçants et l'ensemble des consommateurs et en les désinformant;

Attendu que les consommateurs, notamment pour les raisons exposées plus haut, sont peu susceptibles de tenter, relativement à ce type de clauses, de faire valoir en justice leurs droits;

Attendu que les associations de consommateurs sont généralement, de par leur expertise et de par leur travail terrain, plus susceptibles que la majorité des consommateurs de détecter dans les contrats de consommation les clauses qui pourraient contredire les obligations auxquelles sont liés les commerçants et tenter de limiter les droits reconnus par la loi aux consommateurs;

Attendu que, en vertu des règles qui exigent, pour agir en justice, un intérêt direct et personnel, l'association de consommateurs qui constaterait qu'un contrat, par lequel sont liés des milliers voire des millions de consommateurs, contient des clauses qui vont directement à l'encontre des exigences prévues aux lois de protection du consommateur ne pourra saisir le tribunal pour demander à ce que celui-ci se prononce sur la légalité desdites clauses;

Attendu que l'association de consommateurs pourra au mieux demander, dans le cadre d'un recours collectif, que le tribunal déclare inopposable la ou les clauses qui sont invoquées par le commerçant;

Attendu que le tribunal ne pourra alors se prononcer sur les autres clauses, qui ne seraient pas liées directement au litige, bien qu'elles soient clairement illégales;

Attendu que le tribunal ne pourra non plus exiger que les clauses illicites soient « matériellement » supprimées des contrats du commerçant intimé et interdite d'usage aux autres;

Attendu que la capacité d'action de l'association, via le véhicule procédural que constitue le recours collectif, est à la remorque à la fois de l'existence de consommateurs qui lui auraient indiqué être victimes d'une clause problématique (ce qui implique que ces consommateurs seraient déjà au fait qu'il est possible d'agir à l'encontre d'une clause contenue à un contrat auquel ils ont adhéré) et de la volonté d'un consommateur d'agir à titre de personne désignée dans le cadre d'un recours collectif;

Attendu que, dans bien des cas, les associations, qui intentent des recours collectifs, renonceront à obtenir un jugement et, par conséquent, à faire dire le droit sur les clauses concernées, préférant permettre aux consommateurs, dont elle défend les intérêts, d'obtenir rapidement une réparation pour le préjudice qu'ils ont subi;

Attendu qu'il est fondamental que les modalités contenues aux contrats de consommation n'aient pas pour effet d'induire en erreur les consommateurs sur les droits dont ils disposent réellement;

Attendu l'expertise particulière que demandent un examen et une interprétation des clauses contractuelles en vue d'évaluer leur légalité;

Attendu que les associations de consommateurs sont en mesure de constater la portée des problèmes que peut soulever une clause donnée;

Attendu que les associations de consommateurs possèdent l'expertise nécessaire pour diffuser auprès du public l'information en matière de défense des droits des consommateurs,

**L'Union des consommateurs recommande** que les gouvernements provinciaux légifèrent afin :

- que les associations de consommateurs se voient reconnaître le droit d'agir dans l'intérêt collectif des consommateurs en vue de faire supprimer des contrats les clauses qui contreviennent aux droits des consommateurs;
- de permettre que des dommages et des dommages punitifs puissent être exigés des commerçants qui auraient porté atteinte à l'intérêt collectif des consommateurs;
- qu'il soit interdit pour les commerçants d'utiliser dans un contrat de consommation une clause semblable à celle pour laquelle une suppression aurait été ordonnée;
- de permettre aux organismes chargés de la surveillance et de l'application des lois visant la protection des consommateurs d'imposer des pénalités aux commerçants qui, dans leurs contrats, prévoient des clauses qui contredisent des dispositions expresses de la loi ou qui tentent de les soustraire aux obligations que leur impose la loi;

**L'Union des consommateurs recommande** aux organismes chargés de la surveillance et de l'application des lois visant la protection des consommateurs :

- d'entreprendre de vastes campagnes d'informations visant à informer les consommateurs de leurs droits et des obligations des commerçants, en vue de leur permettre de déceler dans les contrats de consommation qui leur sont proposés ou auxquels ils ont adhéré, les clauses qui leur sont inopposables parce que contraires à des dispositions législatives expresses.

Attendu que les consommateurs canadiens pourraient, selon leur lieu de résidence, ne pas bénéficier des mêmes droits et protections en matière de prise de connaissance et de compréhension du contrat de consommation;

**L'Union des consommateurs recommande** que les gouvernements provinciaux se concertent en vue d'harmoniser les lois qui visent à favoriser la prise de connaissance et la compréhension par le consommateur du contrat de consommation.

## 7. MEDIAGRAPHIE

---

**GAUTRAIS, Vincent**, « *La couleur du consentement électronique* », 16-1 Cahiers de la propriété intellectuelle 61-130, Canada, 2003.

**J. CALAIS-AULOY et F. STEINMETZ**, « *Droit de la consommation* », Éditions Dalloz, Paris, 2003.

**JOBIN, Pierre-Gabriel**, « *Les obligations* », Éditions Yvon Blais, 6<sup>e</sup> édition, Cowansville, 2005.

**L'HEUREUX, Nicole**, « *Droit de la consommation* », Éditions Yvon Blais, 5<sup>e</sup> édition, Cowansville, 2000.

**MASSE, Claude**, « *Loi sur la protection du consommateur : analyses et commentaires* », Éditions Yvon Blais, Cowansville, 1999.

**MINISTÈRE DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX ET DES SERVICES AUX CONSOMMATEURS**, « *Protéger les consommateurs* », Ontario, 2006.  
[http://www.gov.on.ca/mgs/fr/ConsProt/STEL01\\_039142.html](http://www.gov.on.ca/mgs/fr/ConsProt/STEL01_039142.html)

**STATISTIQUE CANADA**, « *Commerce électronique : magasinage sur Internet* », Canada, 2006.  
<http://www.statcan.ca/Daily/Francais/061101/q061101a.htm>

**ANNEXE 1**

---

## MODALITÉS DU SERVICE DE RÉPARATION ET DE PRÊT DE TÉLÉPHONE

1. La présente entente est conclue entre Rogers Sans-fil S.E.N.C. (« Rogers »), et le client identifié sur la demande de réparation de Rogers (« Client ») et définit les modalités régissant l'utilisation par le Client de l'équipement de télécommunication sans fil et des accessoires prêtés au Client par Rogers (« Équipement prêté »).
2. Sous réserve des modalités de la présente entente, Rogers prêtera l'Équipement prêté, tel qu'indiqué sur la demande de réparation, au Client aux fins d'utilisation au cours d'une période limitée, c'est-à-dire pendant le temps de réparation de l'équipement de télécommunication sans fil du Client (« Équipement du client »).
3. Le Client convient :
  1. d'utiliser, de protéger et de traiter l'Équipement prêté avec soin, et de ne pas modifier, altérer ou réparer l'Équipement prêté;
  2. de retourner immédiatement l'Équipement prêté à Rogers ou au concessionnaire/agent autorisé de Rogers en cas de défaillance, d'accident ou de dommage à l'Équipement prêté;
  3. de retourner l'Équipement prêté à la date prévue ou sur demande de Rogers;
  4. de payer les frais (y compris les frais d'estimation), le cas échéant, pour toute réparation hors garantie à l'Équipement du client;
  5. de payer les frais (y compris les frais juridiques raisonnables), s'il y a lieu, requis pour faire respecter la présente entente.
4. Le Client reconnaît et convient en outre que :
  1. en cas de perte, de vol, de destruction ou de dommage à l'Équipement prêté ou d'un manquement à retourner l'Équipement prêté conformément à la politique de Rogers régissant l'Équipement prêté, le Client sera responsable envers Rogers du coût de remplacement complet de l'Équipement prêté et qu'un tel montant sera porté sur le compte Rogers du Client ou sur sa carte de crédit autorisée;
  2. Rogers a le droit de faire porter au compte Rogers du Client ou à son compte de carte de crédit autorisé les frais de remplacement complets de l'Équipement prêté si le Client néglige de retourner l'Équipement prêté dans un délai de 14 jours suivant la date du premier avis donné au Client à l'effet que l'Équipement du client est prêt à être ramassé;
  3. l'entente de service sans-fil de Rogers (y compris, pour plus de précision, les modalités du service), continuera de s'appliquer à l'égard de l'utilisation par le Client des services de Rogers à l'aide de l'Équipement prêté;
  4. Rogers conservera le titre de propriété de l'Équipement prêté en tout temps (à moins que l'Équipement prêté devienne la propriété du Client après que le Client ait payé les frais de remplacement complets de l'Équipement prêté conformément à la politique de Rogers régissant l'Équipement prêté);
  5. toute l'information ou les données enregistrées ou programmées par le Client dans l'Équipement du client ne sont pas protégées et pourront être consultées, modifiées ou effacées pendant le processus de réparation;
  6. ni Rogers ni ses concessionnaires/agents autorisés ne seront responsables de l'Équipement du client non réclamé après 90 jours civils suivant la date de la demande de réparation de Rogers, et qu'après une telle période, Rogers ou le concessionnaire/agent autorisé de Rogers pourra disposer d'un tel équipement à sa seule discrétion.
5. Rogers ainsi que ses directeurs, dirigeants, employés, entrepreneurs, concessionnaires ou agents ne pourront être tenus responsables envers le Client ou quiconque pour les dommages, frais, réclamations, pertes, blessures personnelles ou décès directement ou indirectement attribuables, ou associés de quelque façon à l'Équipement prêté ou à son utilisation (incluant, sans toutefois s'y limiter, les défauts, les défaillances ou les pannes complètes de l'Équipement prêté; les chocs électriques, les brûlures, les incendies ou les explosions provoqués par l'Équipement prêté; les pertes de profit, pertes de revenu, pertes financières ou pertes d'occasions d'affaires). Cette limite s'applique à tout acte ou omission de Rogers, ou de ses directeurs, dirigeants, employés, entrepreneurs, concessionnaires ou agents, incluant, sans toutefois s'y limiter, les actes ou omissions qui pourraient autrement faire l'objet de recours en justice sur une base contractuelle ou délictuelle, ou encore en vertu d'un quelque autre principe de loi.
6. Le Client ne peut faire cession de la présente entente ou prêter ou transférer de quelque autre façon l'Équipement prêté à une autre personne ou entité légale, à moins d'avoir obtenu le consentement écrit préalable de Rogers.
7. Le Client n'aura aucun droit de propriété ou intérêt à l'égard des identificateurs ou des numéros affectés à l'Équipement prêté, et de tels identificateurs ou numéros pourront être modifiés en tout temps, sans aucune responsabilité que ce soit envers le Client.
8. Rogers pourra mettre fin à la présente entente en tout temps et demander le retour immédiat de l'Équipement prêté.
9. Il n'existe aucune représentation, garantie, avenant, contrat ou entente connexe, de nature orale ou autre, expresse ou implicite, relativement à la présente entente ou l'Équipement prêté, sauf suivant ce qui est expressément prévu aux présentes.
10. Les parties aux présentes ont expressément demandé que la présente entente et tout document ou avis en découlant soient rédigés en langue anglaise.

**ANNEXE 2**

---



Grand public

Affaires

Rogers Video

Relations avec  
les investisseurs

À propos de Rogers

SOYEZ GAGNANT!

LA FRAUDE:  
IDENTIFIEZ LA,  
SIGNALIZ LA,  
ENRAYEZ LA.
[+ Détails](#)


## MODALITÉS D'UTILISATION

### ■ Modalités d'achat

MERCI POUR VOTRE INTÉRÊT ENVERS LE SITE WEB DE ROGERS (LA «BOUTIQUE ROGERS»). VEUILLEZ LIRE CES MODALITÉS D'UTILISATION (LES «MODALITÉS») AVEC SOIN AVANT D'UTILISER LA BOUTIQUE ROGERS. EN UTILISANT LA BOUTIQUE ROGERS, VOUS CONVEENEZ DE RESPECTER TOUTES LES MODALITÉS DÉFINIES CI-DESSOUS. SI VOUS N'ACCEPTÉZ PAS CES MODALITÉS, VEUILLEZ VOUS ABSTENIR D'UTILISER LA BOUTIQUE ROGERS. NOUS NOUS RÉSERVONS LE DROIT, À NOTRE SEULE DISCRÉTION, DE MODIFIER LES PRÉSENTES MODALITÉS EN TOUT TEMPS, ET DE TELLES MODIFICATIONS ENTRERONT EN VIGUEUR IMMÉDIATEMENT APRÈS LA PUBLICATION DES MODALITÉS MODIFIÉES. VOUS CONVEENEZ DE RÉVISER LES MODALITÉS PÉRIODIQUEMENT POUR ÊTRE AU FAIT DES MODIFICATIONS QUI Y ONT ÉTÉ APPORTÉES, ET VOTRE UTILISATION CONTINUE DE LA BOUTIQUE ROGERS SERA CONSIDÉRÉE COMME VOTRE ACCEPTATION DES MODALITÉS MODIFIÉES.

### 1. Droits à l'égard de la Boutique Rogers et de son contenu

La Boutique Rogers et tout le contenu diffusé sur la Boutique Rogers sont protégés par des droits d'auteur, des marques de commerce et d'autres lois régissant la propriété intellectuelle et les droits exclusifs, et appartiennent, sont contrôlés ou sont fournis sous licence par Rogers et/ou ses sociétés affiliées et entreprises connexes. Aucun élément dans la Boutique Rogers ne doit être considéré comme une attribution, par implication, préclusion ou autre, d'une licence ou d'un droit d'utilisation d'une marque de commerce, d'un logo ou d'un autre nom, incluant, sans toutefois s'y limiter, les noms identifiant Rogers et/ou ses affiliés et ses entreprises connexes ou leurs produits et services respectifs présentés dans la Boutique Rogers, à moins d'un consentement écrit explicite de Rogers ou de la tierce partie concernée titulaire des marques de commerce, des logos ou des autres noms présentés dans la Boutique Rogers.

### 2. Utilisation de la Boutique Rogers et du contenu

**2.1** L'information ou le matériel provenant de la Boutique Rogers ne peut être copié, reproduit, dupliqué, téléchargé, diffusé, transmis ou distribué de quelque façon que ce soit. Vous pouvez toutefois télécharger une copie du matériel sur un ordinateur simple pour votre usage personnel non commercial à domicile, dans la mesure où vous conservez l'intégrité de tous les avis de droits d'auteur et de propriété exclusive. Vous convenez que vous vous abstenrez d'acquiescer tout droit de propriété à l'égard du contenu téléchargé. Vous convenez de respecter tous les avis, l'information et les restrictions concernant les droits d'auteur contenus dans les éléments diffusés sur la Boutique Rogers, ainsi que pour tout contenu accédé par le biais de la Boutique Rogers. Par la présente, vous êtes avisé que Rogers utilisera tous les recours permis par la loi pour assurer la protection de ses droits de propriété intellectuelle.

**2.2** Vous utiliserez la Boutique Rogers et le contenu, le matériel ou l'information qui s'y trouve uniquement à des fins légales. Vous vous abstenrez de télécharger, de distribuer ou de disséminer de quelque autre façon par le biais de la Boutique Rogers tout matériel ou toute information pouvant s'avérer diffamatoire, obscène, pornographique, abusif, ou violent de quelque autre façon une loi, ou constituant un manquement ou une violation à un droit de quelque autre personne ou entité, ou contenant une sollicitation de fonds, une publicité ou une sollicitation pour des biens ou services. Vous serez seul responsable du contenu du matériel ou de l'information que vous rendrez disponible par le biais de la Boutique Rogers. Vous serez également seul responsable pour les pertes ou dommages attribuables directement ou indirectement à l'information que vous rendrez disponible par le biais de la Boutique Rogers.

**2.3** Étant donné que Rogers ne peut réviser et ne révisera pas chacun de ces éléments, Rogers décline toute responsabilité à l'égard du matériel ou de l'information que vous et les autres utilisateurs peuvent rendre disponibles par le biais de la Boutique Rogers. Rogers décline toute responsabilité à l'égard de ce matériel ou de cette information. Toutefois, Rogers se réserve le droit de surveiller, de supprimer ou de refuser de transmettre, de déplacer ou de modifier tout matériel ou information, en tout ou en partie, et ce sans avis, jugé, à sa seule discrétion, inacceptable, indésirable ou en contravention avec une loi. Sans limiter la généralité de ce qui précède, Rogers se réserve le droit de restreindre ou d'interdire l'envoi de messages en nombre non sollicités ou de messages commerciaux, ou encore l'envoi de plusieurs copies d'un même message ou de messages similaires, ou encore de très gros messages vers un destinataire.

**2.4** Par la présente, vous accordez à Rogers un droit mondial exempt de redevance, perpétuel, irrévocable et non exclusif, ainsi qu'une licence d'utilisation, de reproduction, de modification, d'adaptation, de publication, de traduction, de distribution et de sous-licence pour tout le matériel ou l'information que vous soumettez sur la Boutique Rogers et/ou lui permettant de l'incorporer dans d'autres travaux quels que soient leur forme, le média ou la technologie utilisés.

### 3. Réfutation de garantie et limitation de responsabilités

**3.1** L'INFORMATION CONTENUE SUR LE SITE ROGERS EST FOURNIE À TITRE D'INFORMATION SEULEMENT ET N'A PAS POUR BUT DE COMBLER UN BESOIN PARTICULIER DE L'UTILISATEUR. LES DOCUMENTS FOURNIS SUR LA BOUTIQUE ROGERS SONT FOURNIS EN

GUISE DE SERVICE SEULEMENT ET NE CONSTITUENT PAS UNE VERSION OFFICIELLE DESDITS DOCUMENTS. LA BOUTIQUE ROGERS, ET TOUT LE CONTENU, LE MATÉRIEL, L'INFORMATION OU LES ÉLÉMENTS PUBLIÉS QUI S'Y TROUVENT OU QUI PEUVENT ÊTRE ACCÉDÉS PAR LE BIAIS DE LA BOUTIQUE ROGERS SONT FOURNIS «TELS QUELS». ROGERS, SES SOCIÉTÉS AFFILIÉES ET ENTREPRISES CONNEXES, DE MÊME QUE CHACUN DE LEURS DIRECTEURS, OFFICIERS, EMPLOYÉS, CONSULTANTS ET MANDATAIRES RESPECTIFS RÉFUTENT EXPRESSÉMENT TOUTES REPRÉSENTATIONS, GARANTIES ET CONDITIONS, EXPRESSES OU IMPLICITES, INCLUANT, SANS LIMITER LA GÉNÉRALITÉ DE CE QUI PRÉCÈDE, LES REPRÉSENTATIONS ET GARANTIES À L'ÉGARD DES TITRES ET DE LA CONFORMITÉ AU BREVET, AINSI QUE TOUTES GARANTIES IMPLICITES DE QUALITÉ COMMERCIALE SUFFISANTE, D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER, DE CONVENANCE À UN BUT PARTICULIER, AINSI QUE TOUTES REPRÉSENTATIONS, GARANTIES OU CONDITIONS ATTRIBUABLES AU COURS DES NÉGOCIATIONS OU À L'USAGE DU COMMERCE EN CE QUI A TRAIT À LA BOUTIQUE ROGERS OU AU CONTENU ACCESSIBLE PAR LE BIAIS DE LA BOUTIQUE ROGERS OU QUI S'Y TROUVE ENREGISTRÉ. NI ROGERS NI SES AFFILIÉS ET SOCIÉTÉS CONNEXES, NI LEURS DIRECTEURS, OFFICIERS, EMPLOYÉS, CONSULTANTS ET MANDATAIRES RESPECTIFS NE FONT QUELQUE REPRÉSENTATION OU GARANTIE À L'ÉGARD DE L'EXACTITUDE, DE LA PERTINENCE, DE LA FIABILITÉ, DE LA VÉRACITÉ OU DE L'ASPECT EXHAUSTIF DE LA BOUTIQUE ROGERS OU DE SON CONTENU OU DES ÉLÉMENTS ACCESSIBLES PAR LE BIAIS DE LA BOUTIQUE ROGERS, INCLUANT, SANS TOUTEFOIS S'Y LIMITER, LE CONTENU DE TOUT DOCUMENT, INFORMATION, MATÉRIEL OU AFFICHAGE TROUVÉ SUR LA BOUTIQUE ROGERS (INCLUANT, SANS TOUTEFOIS S'Y LIMITER, LES COMMUNIQUÉS DE PRESSE OU L'INFORMATION FINANCIÈRE), AINSI QUE TOUT SERVICE PROCURÉ PAR LE BIAIS DE LA BOUTIQUE ROGERS OU TOUT LIEN VERS D'AUTRES SITES DISPONIBLES À PARTIR DE LA BOUTIQUE ROGERS OU DU CONTENU ENREGISTRÉ SUR DE TELS SITES, OU ENCORE CONCERNANT L'UTILISATION ET LE FONCTIONNEMENT CONTINUUS OU SANS ERREUR DE L'INTERNET OU DE LA BOUTIQUE ROGERS. NI ROGERS NI SES SOCIÉTÉS AFFILIÉES NI SES ENTREPRISES CONNEXES, NI CHACUN DE LEURS DIRECTEURS, OFFICIERS, EMPLOYÉS, CONSULTANTS OU MANDATAIRES RESPECTIFS NE FONT QUELQUE REPRÉSENTATION OU GARANTIE À L'ÉGARD DU FAIT QUE LA BOUTIQUE ROGERS OU SON ACCÈS OU SON UTILISATION SE FERA SANS INTERRUPTION, SANS ERREUR OU SANS DÉFAUT, VIRUS OU AUTRES COMPOSANTES NOCIVES. PAR LA PRÉSENTE, VOUS CONVENEZ EXPRESSÉMENT QUE L'UTILISATION DE LA BOUTIQUE ROGERS SE FAIT À VOS SEULS RISQUES.

**3.2** L'INFORMATION FOURNIE PAR LE BIAIS DE LA BOUTIQUE ROGERS PEUT CONTENIR DES RÉFÉRENCES OU DES RÉFÉRENCES CROISÉES À ROGERS, À SES SOCIÉTÉS AFFILIÉES ET À SES ENTREPRISES CONNEXES, DE MÊME QU'À LEURS PRODUITS ET SERVICES QUI NE SONT PAS OFFERTS DANS VOTRE LOCALITÉ, ET ROGERS, SES AFFILIÉS ET ENTREPRISES CONNEXES NE FONT AUCUNE REPRÉSENTATION NI GARANTIE À L'ÉGARD DE LA DISPONIBILITÉ DE TELS PRODUITS ET SERVICES DANS VOTRE LOCALITÉ, ET DE TELLES RÉFÉRENCES NE SIGNIFIENT PAS QUE ROGERS, SES SOCIÉTÉS AFFILIÉES ET SES ENTREPRISES CONNEXES PRÉVOIENT OFFRIR DE TELS PRODUITS OU SERVICES DANS VOTRE LOCALITÉ. ROGERS RECOMMANDE QUE VOUS CONSULTIEZ VOTRE BUREAU D'AFFAIRES DE ROGERS LE PLUS PRÈS POUR OBTENIR DE PLUS AMPLES RENSEIGNEMENTS CONCERNANT LES PRODUITS ET SERVICES QUI POURRONT ÊTRE OFFERTS DANS VOTRE LOCALITÉ. LES SITES WEB ACCÉDÉS PAR LE BIAIS DE LIENS OU D'AUTRES MOYENS À PARTIR DE LA BOUTIQUE ROGERS ONT ÉTÉ DÉVELOPPÉS INDÉPENDAMMENT PAR DES TIERCES PARTIES, À MOINS DE MENTIONS CONTRAIRES. L'INCLUSION D'INFORMATION, DE MATÉRIEL, DE CONTENU OU DE LIENS SUR LA BOUTIQUE ROGERS NE DOIT PAS ÊTRE INTERPRÉTÉE COMME UN APPUI EXPRÈS OU IMPLICITE À UN PRODUIT OU UN SERVICE D'UNE TIERCE PARTIE.

**3.3** EN AUCUN CAS, INCLUANT, SANS TOUTEFOIS S'Y LIMITER, LA NÉGLIGENCE, LA NÉGLIGENCE GROSSIÈRE, L'ERREUR D'INTERPRÉTATION GROSSIÈRE ET LE MANQUEMENT FONDAMENTAL, ROGERS, SES AFFILIÉS ET SES ENTREPRISES CONNEXES, DE MÊME QUE LEURS DIRECTEURS, OFFICIERS, EMPLOYÉS, CONSULTANTS ET MANDATAIRES RESPECTIFS, NE POURRONT ÊTRE TENUS RESPONSABLES POUR TOUT DOMMAGE DIRECT, INDIRECT, INCIDENT, SPÉCIAL OU CONSÉQUENT, NI POUR TOUTE PERTE, DIRECTE OU INDIRECTE, ATTRIBUABLE À L'UTILISATION OU L'IMPOSSIBILITÉ D'UTILISATION DU CONTENU, DE L'INFORMATION, DU MATÉRIEL OU DES AFFICHAGES SUR LA BOUTIQUE ROGERS, OU ENCORE À LA TRANSMISSION DE RENSEIGNEMENTS CONFIDENTIELS OU SENSIBLES PAR LE BIAIS DE L'INTERNET. CES LIMITES S'APPLIQUENT SANS ÉGARD AU FAIT QUE LA PARTIE RESPONSABLE OU PRÉTENDUMENT RESPONSABLE AIT ÉTÉ AVISÉE, OU AVAIT D'AUTRES RAISONS DE CROIRE, OU ÉTAIT AU FAIT DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES. PAR LA PRÉSENTE, VOUS RECONNAISSEZ ET CONVENEZ SPÉCIFIQUEMENT QUE NI ROGERS NI SES SOCIÉTÉS AFFILIÉES NI SES ENTREPRISES CONNEXES, NI CHACUN DE LEURS DIRECTEURS, OFFICIERS, EMPLOYÉS, CONSULTANTS ET MANDATAIRES RESPECTIFS NE POURRONT ÊTRE TENUS RESPONSABLES POUR LA DIFFAMATION, LES OFFENSES OU LA CONDUITE ILLÉGALE DE TOUT UTILISATEUR, Y COMPRIS VOUS-MÊME.

#### **4. Indemnisation**

Dans la mesure permise par la loi, vous défendrez, indemnifierez et tiendrez à couvert Rogers, ses affiliés et entreprises connexes et chacun de leurs directeurs, officiers, employés, consultants et mandataires respectifs contre toute réclamation, toute responsabilité et tous frais, incluant les frais juridiques, attribuables à : (i) votre manquement à une des dispositions des Modalités; ou (ii) votre utilisation de la Boutique Rogers, du contenu trouvé sur la Boutique Rogers et de la publication ou de la transmission d'information ou d'autre matériel sur la Boutique Rogers faites par vous ou d'autres en utilisant votre compte. Vous convenez d'aviser promptement Rogers après avoir été mis au fait de toute utilisation non autorisée de votre compte et de prendre toutes les mesures responsables jugées nécessaires pour éviter toute reproduction d'une telle utilisation. Rogers se réserve le droit, à sa seule

discretion et à ses frais, d'assumer la défense et le contrôle exclusif de tout litige qui autrement aurait été sujet à une indemnisation de votre part. Vous collaborerez aussi pleinement que requis raisonnablement pour la défense d'une telle réclamation.

#### **5. Recours**

Si vous êtes insatisfait de la Boutique Rogers ou des Modalités, votre seul recours à cet égard est de cesser d'utiliser la Boutique Rogers. Dans un tel cas, vous convenez de détruire tout le matériel obtenu par le biais de la Boutique Rogers, ainsi que par le biais des autres Boutiques Rogers et toutes les copies qui en ont été faites. Les Modalités devront survivre à une telle résiliation.

#### **6. Modalités diverses**

Tout litige en vertu des présentes devra être régi exclusivement par les lois de la province de l'Ontario et par les lois du Canada qui s'y appliquent, sans donner effet aux principes de lois conflictuelles. Par la présente, vous convenez de la nature exclusive du forum, de la juridiction et de la pertinence des cours de l'Ontario et/ou des cours fédérales du Canada en Ontario, ou de tout autre district judiciaire ou administration tel que déterminé par Rogers dans toute action, litige ou controverse se rattachant aux présentes. Les Modalités et toutes règles, politiques, directives ou autres ententes diffusées sur la Boutique Rogers par Rogers constituent l'ensemble de l'entente conclue entre Rogers et vous à l'égard de votre utilisation de la Boutique Rogers. Nonobstant ce qui précède, tout produit ou service acheté par le biais de la Boutique Rogers devra être soumis à toutes les modalités concernant un tel achat, lesquelles modalités vous sont fournies de temps à autres, incluant, sans toutefois s'y limiter, les modalités diffusées sur la Boutique Rogers et les modalités qui vous sont livrées (de quelque façon) en relation avec les produits ou services achetés. Aucune renonciation de la part de Rogers ou de vous-même à l'égard d'un manquement ou d'un défaut en vertu des présentes ne doit être considérée comme une renonciation à l'égard de tout défaut précédent ou subséquent. Si une disposition des présentes s'avère nulle, invalide ou inapplicable telle que jugée par une cour de juridiction compétente, une telle aliénation n'affectera pas les autres dispositions contenues dans les présentes. Les parties ont demandé que les Modalités relatives aux présentes ainsi que tous les documents qui s'y rattachent soient rédigés en français.

[Trouver un point de vente](#) | [Relations avec les investisseurs](#) | [Gouvernement de corporation](#) | [À propos de Rogers](#) | [Plan de site](#) | [Politique de confidentialité](#) | [Carrières chez Rogers](#) | [Garantie d'achats sécurisés](#) | [Politique d'achats en ligne](#) | [Modalités](#)

©1995 - 2008 Rogers Communications Inc. Tous droits réservés. 1

**ANNEXE 3**

---

Grand public

Affaires

Rogers Video

Relations avec  
les investisseurs

À propos de Rogers

SOYEZ GAGNANT!

LA FRAUDE  
IDENTIFIEZ LA  
SIGNALEZ LA  
ENVAIEZ LA

## Politique d'achats en ligne

### Processus de commande

Une fois que vous aurez effectué votre achat, vous recevrez un courriel confirmant votre commande. Veuillez conserver ce courriel à titre de reçu pour les produits et services commandés; il s'agit également du numéro de confirmation de votre commande. Si votre commande doit être livrée, vous recevrez aussi un courriel d'avis d'expédition. Il comprend le numéro de suivi de votre commande une fois que l'article a été expédié ainsi que l'information nécessaire pour faire le suivi de votre commande en ligne.

### Renseignements sur l'expédition

- Tous les colis sont expédiés par UPS, notre partenaire de messagerie.
- Les commandes sont livrées SEULEMENT à des adresses canadiennes.
- Nous ne pouvons pas accepter des adresses d'expédition comportant des cases postales.
- Tous les articles achetés avant 15 h du lundi au vendredi seront livrés dans un délai de trois jours ouvrables (excluant les week-ends et les jours fériés), partout au Canada.
- Les commandes sont livrées du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h, heure locale. Si personne n'est présent pour réceptionner le colis au moment de la livraison, vous recevrez un autocollant jaune vous indiquant qu'une tentative de livraison a été faite par UPS. Trois autres tentatives seront effectuées (durant les jours ouvrables), et vous recevrez un autocollant jaune chaque fois. Après la troisième tentative, vous recevrez une carte décrivant les étapes à suivre pour récupérer votre colis au point de service UPS le plus près de chez vous. À cet effet, nous vous prions de vous assurer qu'une personne sera présente pour signer et recevoir le colis à l'adresse que vous fournissez.

Il est simple et rapide de faire le suivi de votre commande. Consultez le site Web de UPS à <http://www.ups.com/content/ca/fr/index.jsx>, entrez votre numéro de référence (qui vous a été envoyé dans le courriel d'avis d'expédition) dans la case "Retracer" et cliquez sur "Retracer".

Si vous avez des questions au sujet de l'état de votre livraison après trois jours ouvrables, vous pouvez aussi communiquer directement avec UPS en composant le 1 800 742 5877.

### Tarifcation

- Tous les prix indiqués sont en dollars canadiens.
- Le paiement doit être effectué à l'aide d'une carte de crédit valide ou en portant votre achat à un compte Rogers admissible.
- Les cartes de crédit valides incluent Visa, MasterCard et American Express.

Pour une sécurité accrue, [www.rogers.com](http://www.rogers.com) utilise une technologie à jour, basée sur les normes de l'industrie en matière de technologie pour assurer la confidentialité des renseignements de votre carte de crédit. Pour obtenir de plus amples renseignements, lisez notre [Garantie de magasinage sécurisé](#).

### Politique de retour

Si vous n'êtes pas satisfait de votre achat, vous pouvez retourner l'article dans un délai de 30 jours suivant l'achat. Bien que toutes les commandes sont vérifiées avant de quitter l'entrepôt, il est de votre responsabilité de revoir le contenu de votre commande au moment de la réception. Vous avez 21 jours, à compter de la date d'achat, pour signaler toute anomalie; par la suite, Rogers n'assumera aucune responsabilité. Tous les articles à retourner doivent être renvoyés tel que décrit dans la documentation qui accompagnait votre commande. Ils ne peuvent en aucun temps être retournés à un de nos détaillants.

Un formulaire de retour, incluant des directives complètes sur la façon de procéder, accompagnera votre commande pour les articles tels que téléphones,

téléavertisseurs et accessoires. Remplissez la copie du **formulaire** et retournez-le avec l'article à retourner dans l'emballage original, en prenant soin de joindre tous les accessoires, guides et matériel promotionnel (ex. : cartes-primés, bons, etc.). Il est aussi possible que **des** articles promotionnels ou en **prime** accompagnent certaines commandes (ex. : chèques-cadeaux). Ces articles **DOIVENT** aussi être retournés avec votre **commande**. Si ces articles promotionnels ou en prime **NE SONT PAS** retournés, **des** frais équivalant à la valeur de l'article promotionnel ou en prime pourrait être porté à votre carte de crédit ou à votre **compte** Rogers.

Cinq jours ouvrables après la réception de votre article, nous vous ferons parvenir un courriel accusant réception et confirmant le remboursement porté à votre carte de crédit ou à votre **compte** Rogers, selon le cas. Veuillez **noter** que vous êtes responsable de tous les **frais** d'expédition liés au retour de **marchandise** achetée sur rogers.com.

#### **Annulation de commande**

Si vous souhaitez annuler votre service sans-fil, de messagerie, de tétémessagerie, de câble ou Internet haute vitesse de Rogers, veuillez composer le numéro qui figure sur le formulaire de retour. Si vous annulez votre service sans-fil dans un délai de 30 jours suivant la date d'achat ou avant 30 minutes, seuls les frais de temps d'antenne ou les frais d'interurbain, s'il y a lieu, et les taxes exigibles seront portés à votre compte. Si vous annulez votre service sans-fil dans les 30 jours suivant l'achat ou après 30 minutes de temps d'antenne, **des** frais de résiliation anticipée peuvent s'appliquer si vous avez adhéré à un abonnement de un an, de deux ans ou de trois ans.

#### **Garantie**

Tous les nouveaux produits sont garantis pour une période allant jusqu'à douze (12) mois (sauf indication contraire dans la documentation du fabricant qui accompagne l'article) à compter de la date d'achat, à condition que les articles soient exempts d'altérations ou d'anomalies dues à une mauvaise utilisation. Les articles remis à neuf sont garantis jusqu'à 120 jours (dans certains cas, la période de garantie peut être de 90 jours - les détails seront inclus avec l'achat de votre article).

Si un problème survient avec votre téléphone sans fil, votre appareil de transmission de données ou vos accessoires dans les 30 jours suivant la date d'achat, veuillez communiquer avec un concessionnaire Rogers. Vous aurez besoin de votre preuve d'achat (il s'agit de la lettre intitulée " Preuve d'achat " qui accompagne votre article) pour être admissible à la garantie. Pour trouver un point de vente près de chez vous, cliquez ici.

[Trouver un point de vente](#) | [Relations avec les investisseurs](#) | [Gouvernement de corporation](#) | [À propos de Rogers](#) | [Plan de site](#) | [Politique de confidentialité](#)  
[Carrières chez Rogers](#) | [Garantie d'achats sécurisés](#) | [Politique d'achats en ligne](#) | [Modalités](#)

©1995 - 2008 Rogers Communications inc. Tous droits réservés 1

**ANNEXE 4**

---

Grand public

Affaires

Rogers Video

Relations avec  
les investisseurs

À propos de Rogers



## Politique d'achats en ligne

### Processus de commande

Une fois que vous aurez effectué votre achat, vous recevrez un courriel confirmant votre commande. Veuillez conserver ce courriel à titre de reçu pour les produits et services commandés; il s'agit également du numéro de confirmation de votre commande. Si votre commande doit être livrée, vous recevrez aussi un courriel d'avis d'expédition. Il comprend le numéro de suivi de votre commande une fois que l'article a été expédié ainsi que l'information nécessaire pour faire le suivi de votre commande en ligne.

### Renseignements sur l'expédition

- Tous les colis sont expédiés par UPS, notre partenaire de messagerie.
- Les commandes sont livrées SEULEMENT à des adresses canadiennes.
- Nous ne pouvons pas accepter des adresses d'expédition comportant des cases postales.
- Tous les articles achetés avant 15 h du lundi au vendredi seront livrés dans un délai de trois jours ouvrables (excluant les week-ends et les jours fériés), partout au Canada.
- Les commandes sont livrées du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h, heure locale. Si personne n'est présent pour réceptionner le colis au moment de la livraison, vous recevrez un autocollant jaune vous indiquant qu'une tentative de livraison a été faite par UPS. Trois autres tentatives seront effectuées (durant les jours ouvrables), et vous recevrez un autocollant jaune chaque fois. Après la troisième tentative, vous recevrez une carte décrivant les étapes à suivre pour récupérer votre colis au point de service UPS le plus près de chez vous. À cet effet, nous vous prions de vous assurer qu'une personne sera présente pour signer et recevoir le colis à l'adresse que vous fournissez.

Il est simple et rapide de faire le suivi de votre commande. Consultez le site Web de UPS à <http://www.ups.com/content/ca/fr/index.jsx>, entrez votre numéro de référence (qui vous a été envoyé dans le courriel d'avis d'expédition) dans la case "Retracer" et cliquez sur "Retracer".

Si vous avez des questions au sujet de l'état de votre livraison après trois jours ouvrables, vous pouvez aussi communiquer directement avec UPS en composant le 1 800 742 5877.

### Tarifcation

- Tous les prix indiqués sont en dollars canadiens.
- Le paiement doit être effectué à l'aide d'une carte de crédit valide ou en portant votre achat à un compte Rogers admissible.
- Les cartes de crédit valides incluent Visa, MasterCard et American Express.

Pour une sécurité accrue, [www.rogers.com](http://www.rogers.com) utilise une technologie à jour, basée sur les normes de l'industrie en matière de technologie pour assurer la confidentialité des renseignements de votre carte de crédit. Pour obtenir de plus amples renseignements, lisez notre [Garantie de magasinage sécurisé](#).

### Politique de retour

Si vous n'êtes pas satisfait de votre achat, vous pouvez retourner l'article dans un délai de 30 jours suivant l'achat. Bien que toutes les commandes sont vérifiées avant de quitter l'entrepôt, il est de votre responsabilité de revoir le contenu de votre commande au moment de la réception. Vous avez 21 jours, à compter de la date d'achat, pour signaler toute anomalie; par la suite, Rogers n'assumera aucune responsabilité. Tous les articles à retourner doivent être renvoyés tel que décrit dans la documentation qui accompagnait votre commande. Ils ne peuvent en aucun temps être retournés à un de nos détaillants.

Un formulaire de retour, incluant des directives complètes sur la façon de procéder, accompagnera votre commande pour les articles tels que téléphones,

téléavertisseurs et accessoires. Remplissez la copie du **formulaire** et retournez-le avec l'article à retourner dans l'emballage original, en prenant soin de joindre tous les accessoires, guides et matériel promotionnel (ex. : cartes-primés, bons, etc.). Il est aussi possible que **des** articles promotionnels ou en **prime** accompagnent certaines commandes (ex. : chèques-cadeaux). Ces articles **DOIVENT** aussi être retournés avec votre **commande**. Si ces articles promotionnels ou en prime **NE SONT PAS** retournés, **des** frais équivalant à la valeur de l'article promotionnel ou en prime pourrait être porté à votre carte de crédit ou à votre **compte** Rogers.

Cinq jours ouvrables après la réception de votre article, nous vous ferons parvenir un courriel accusant réception et confirmant le remboursement porté à votre carte de crédit ou à votre **compte** Rogers, selon le cas. Veuillez **noter** que vous êtes responsable de tous les **frais** d'expédition liés au retour de **marchandise** achetée sur rogers.com.

#### **Annulation de commande**

Si vous souhaitez annuler votre service sans-fil, de messagerie, de tétémessagerie, de câble ou Internet haute vitesse de Rogers, veuillez composer le numéro qui figure sur le formulaire de retour. Si vous annulez votre service sans-fil dans un délai de 30 jours suivant la date d'achat ou avant 30 minutes, seuls les frais de temps d'antenne ou les frais d'interurbain, s'il y a lieu, et les taxes exigibles seront portés à votre compte. Si vous annulez votre service sans-fil dans les 30 jours suivant l'achat ou après 30 minutes de temps d'antenne, **des** frais de résiliation anticipée peuvent s'appliquer si vous avez adhéré à un abonnement de un an, de deux ans ou de trois ans.

#### **Garantie**

Tous les nouveaux produits sont garantis pour une période allant jusqu'à douze (12) mois (sauf indication contraire dans la documentation du fabricant qui accompagne l'article) à compter de la date d'achat, à condition que les articles soient exempts d'altérations ou d'anomalies dues à une mauvaise utilisation. Les articles remis à neuf sont garantis jusqu'à 120 jours (dans certains cas, la période de garantie peut être de 90 jours - les détails seront inclus avec l'achat de votre article).

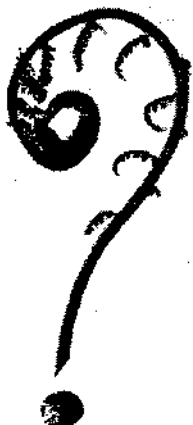
Si un problème survient avec votre téléphone sans fil, votre appareil de transmission de données ou vos accessoires dans les 30 jours suivant la date d'achat, veuillez communiquer avec un concessionnaire Rogers. Vous aurez besoin de votre preuve d'achat (il s'agit de la lettre intitulée " Preuve d'achat " qui accompagne votre article) pour être admissible à la garantie. Pour trouver un point de vente près de chez vous, cliquez [ici](#).

[Trouver un point de vente](#) | [Relations avec les investisseurs](#) | [Gouvernement de corporation](#) | [À propos de Rogers](#) | [Plan de site](#) | [Politique de confidentialité](#)  
[Carrières chez Rogers](#) | [Garantie d'achats sécurisés](#) | [Politique d'achats en ligne](#) | [Modalités](#)

©1995 - 2008 Rogers Communications inc. Tous droits réservés 1

**ANNEXE 5**

---



## Commande et livraison

### À propos du paiement – Commandes et cartes de crédit canadiennes seulement

Nous n'acceptons pas les cartes de crédit internationales et devons annuler et rembourser toute commande effectuée avec ce mode de paiement. Vous devez utiliser une carte de crédit canadienne valide : Visa, MasterCard ou American Express. Nous ne pouvons expédier à des adresses situées à l'extérieur du Canada.

Tous les prix sont en devise canadienne. Le prix et la disponibilité des produits peuvent changer sans préavis.

### Confirmation de commande et de livraison

**Les achats en ligne vous sont expédiés sans frais par service de messagerie!**

La plupart des commandes sont livrées dans un délai de 2 à 5 jours ouvrables. S'il n'est pas possible de livrer votre commande immédiatement, nous vous en informerons par courriel. Si l'article souhaité est en souffrance ou un appareil remis à neuf n'est pas en stock dans votre région, la livraison pourrait prendre jusqu'à 10 jours ouvrables.

Après avoir passé votre commande, vous recevrez un courriel confirmant que nous l'avons reçue. Ce reçu par courriel résume votre achat et vous procure un numéro de commande. Veuillez imprimer ou sauvegarder ce courriel puisqu'il s'agit de votre reçu officiel.

Lorsque votre commande sera expédiée, vous recevrez une confirmation par courriel, un numéro de suivi et les directives à suivre pour faire le suivi de votre commande auprès de l'entreprise de messagerie.

### Livraison

Pour assurer la fiabilité et le repérage d'une livraison, TELUS fait appel aux services de Purolator ou d'ATS. Nous ne pouvons livrer à l'extérieur du Canada.

L'entreprise de messagerie livre les jours ouvrables entre 9 h et 17 h. Pour éviter le vol, une signature est exigée pour chaque livraison, à moins que vos directives de livraison n'indiquent le contraire.

Nous ne pouvons livrer à des cases postales. Toutes les adresses doivent comprendre un numéro municipal et un numéro de téléphone pour une livraison appropriée. Si vous vivez en appartement, veuillez indiquer votre numéro de sonnette. Utilisez le champ de directives de livraison pour nous donner de l'information supplémentaire (c.-à-d. laissez le colis à la porte arrière, laissez le colis sans signature, le numéro de sonnette).

L'entreprise de messagerie tentera de livrer le colis à trois reprises. Si vous n'êtes pas disponible, elle vous offrira d'autres moyens d'aller chercher votre colis. En plus de votre numéro de suivi, votre courriel de confirmation donne une liste de liens vous permettant de communiquer avec l'entreprise de messagerie pour obtenir plus de détails.

Ni TELUS ni l'entreprise de messagerie ne sont responsables d'information manquante ou erronée entrée sur votre commande initiale. Les colis ne portant pas suffisamment d'information seront retournés à TELUS.

**Des questions au sujet de votre commande?**

Pour obtenir une réponse plus rapidement : Envoyez-nous un courriel à [telusorders@omegadirect.com](mailto:telusorders@omegadirect.com). Veuillez indiquer votre numéro de commande dans tous vos courriels. Si vous avez besoin de nous appeler au sujet d'une commande, composez le 1-866-809-4143, du lundi au vendredi entre 9 h et 17 h, HNE.

**Des questions au sujet d'un retour ou d'un échange?** Veuillez consulter notre [Politique de retour](#).

[fermer cette fenêtre](#)

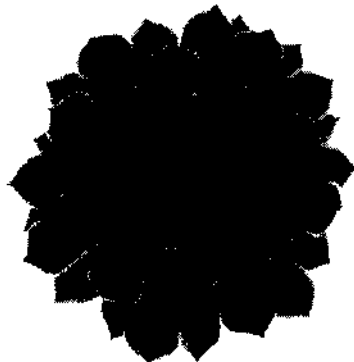
**ANNEXE 6**

---

## Profil

| affaires publiques | salle de presse | carrière | contacts |

### Politique de la boutique Web de TELUS Mobilité



#### Paiement

Tous les prix sont indiqués en dollars canadiens. Le paiement doit être effectué à l'aide d'une carte de crédit valide. Nous acceptons Visa, MasterCard et American Express.

#### Preuve d'achat

Une fois que vous aurez effectué votre achat, vous recevrez un courriel pour confirmer votre commande. Ce courriel contiendra votre numéro de commande ainsi qu'un sommaire de vos achats. Nous vous enverrons un reçu officiel par le courrier, séparé de votre commande. Utilisez ce reçu pour tout retour ou pour toute garantie.

#### Information pour l'expédition/la livraison de la commande

Nous nous sommes associés à UPS pour vous offrir un suivi à la minute près de l'état de votre commande et un service de livraison fiable. La livraison de toutes les commandes passées à la boutique Web est gratuite.

Votre commande devrait vous être livrée de un à cinq jours ouvrables après l'achat, entre 9 h et 17 h.

Nous effectuons la livraison PARTOUT au Canada. Pour que votre commande vous soit livrée à une case postale ou à une adresse dans une région rurale, vous devez inclure l'adresse ainsi que le numéro de téléphone. Veuillez indiquer le numéro de votre sonnette si vous habitez en appartement. Utilisez le champ de directives spéciales pour nous donner toute information additionnelle de livraison (ex. : déposer au pas de la porte arrière, partez sans ma signature).

Remarque - TELUS Mobilité ne sera pas tenue responsable de la non réception des produits si vous nous avez donné la mauvaise adresse, le mauvais numéro de téléphone ou si vous n'avez pas inclus assez d'information pour la livraison au moment où vous avez passé votre commande. Les paquets sur lesquels il manque des renseignements nécessaires seront retournés à TELUS Mobilité.

Nous ne pouvons ni accepter, ni livrer des commandes à l'extérieur du Canada pour le moment.



#### Service de courrier UPS

Un bon de livraison doit être signé à la réception des produits. Il faut que le paquet soit accepté et que le bon de livraison soit signé à l'adresse de livraison indiquée sur votre commande.

Si vous n'êtes pas présent au moment de la livraison, UPS vous laissera une carte postale pour vous informer qu'il tentera de vous livrer les produits le jour suivant, entre 9 h et 17 h. Vous pouvez signer cette carte et la laisser sur la porte d'entrée avant pour indiquer à UPS que vous l'autorisez à laisser le paquet devant la porte sans signature. Le courrier tentera de livrer le paquet à trois reprises.

Piez bagage.  
Passez à TELUS



Calendrier  
électronique.



Le bonheur est  
chez TELUS.



Mettez du  
piculant dans  
votre carrière.

Occasions  
d'emploi  
dans un  
magasin  
de vente  
au détail.



Si vous n'êtes toujours pas disponible après ces trois essais et que vous n'avez pas signé la carte vous permettant de recevoir le paquet sans signature, vous recevrez une autre carte postale sur laquelle UPS vous invitera à lui donner une autre adresse à laquelle livrer le paquet (ex. : votre adresse au travail) ou à venir récupérer le paquet vous-même à son centre de distribution. Vous aurez un délai de 10 jours, à partir du moment où vous avez reçu la première carte postale, pour récupérer votre paquet. Si vous ne le récupérez pas avant ce délai, il reviendra chez TELUS Mobilité.

## Politique de retours

TELUS Mobilité veut s'assurer que vous soyez heureux de votre achat en ligne. Si vous n'êtes pas entièrement satisfait, vous pouvez nous retourner votre téléphone sans fil avec le reçu officiel, au plus tard 30 jours après l'achat.

Pour obtenir un remboursement, vous devez retourner le produit dans son état initial, dans son emballage avec tout ce qui était inclus dans le paquet.

**Aucun retour d'accessoires sans fil ne sera accepté et aucun remboursement ne sera accordé.**

Pour retourner votre téléphone sans fil Mike, veuillez appeler au 1 800 290-2593. Heures d'affaires : du lundi au dimanche, de 7 h à minuit, et les jours fériés, de 8 h à 18 h (HNE).

Pour retourner votre téléphone sans fil SCP, veuillez appeler au 1 877 253-2763. Heures d'affaires : du lundi au dimanche, de 8 h à minuit (HNE).

Une fois que nous aurons reçu l'appareil que vous avez acheté en ligne avec la preuve d'achat, nous appliquerons un crédit à la carte de crédit que vous avez utilisée pour effectuer l'achat. Les détaillants et les marchands TELUS Mobilité n'accepteront pas de retours.

Notre politique de remboursement de 30 jours est seulement en vigueur pour les achats faits par l'entremise de la boutique Web de TELUS Mobilité.

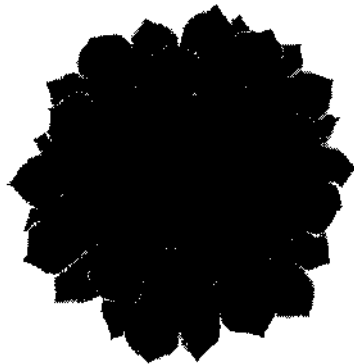
[english](#) [中文](#) [confidentialité/égal](#) [contacts](#) [où acheter](#) [portails](#) [montelusmobilité.com](#)  
[telus.com](#)

© 2008 Société TELUS Communications

## Profil

| affaires publiques | salle de presse | carrière | contacts |

### Politique de la boutique Web de TELUS Mobilité



#### Paiement

Tous les prix sont indiqués en dollars canadiens. Le paiement doit être effectué à l'aide d'une carte de crédit valide. Nous acceptons Visa, MasterCard et American Express.

#### Preuve d'achat

Une fois que vous aurez effectué votre achat, vous recevrez un courriel pour confirmer votre commande. Ce courriel contiendra votre numéro de commande ainsi qu'un sommaire de vos achats. Nous vous enverrons un reçu officiel par le courrier, séparé de votre commande. Utilisez ce reçu pour tout retour ou pour toute garantie.

#### Information pour l'expédition/la livraison de la commande

Nous nous sommes associés à UPS pour vous offrir un suivi à la minute près de l'état de votre commande et un service de livraison fiable. La livraison de toutes les commandes passées à la boutique Web est gratuite.

Votre commande devrait vous être livrée de un à cinq jours ouvrables après l'achat, entre 9 h et 17 h.

Nous effectuons la livraison PARTOUT au Canada. Pour que votre commande vous soit livrée à une case postale ou à une adresse dans une région rurale, vous devez inclure l'adresse ainsi que le numéro de téléphone. Veuillez indiquer le numéro de votre sonnette si vous habitez en appartement. Utilisez le champ de directives spéciales pour nous donner toute information additionnelle de livraison (ex. : déposer au pas de la porte arrière, partez sans ma signature).

Remarque - TELUS Mobilité ne sera pas tenue responsable de la non réception des produits si vous nous avez donné la mauvaise adresse, le mauvais numéro de téléphone ou si vous n'avez pas inclus assez d'information pour la livraison au moment où vous avez passé votre commande. Les paquets sur lesquels il manque des renseignements nécessaires seront retournés à TELUS Mobilité.

Nous ne pouvons ni accepter, ni livrer des commandes à l'extérieur du Canada pour le moment.



#### Service de courrier UPS

Un bon de livraison doit être signé à la réception des produits. Il faut que le paquet soit accepté et que le bon de livraison soit signé à l'adresse de livraison indiquée sur votre commande.

Si vous n'êtes pas présent au moment de la livraison, UPS vous laissera une carte postale pour vous informer qu'il tentera de vous livrer les produits le jour suivant, entre 9 h et 17 h. Vous pouvez signer cette carte et la laisser sur la porte d'entrée avant pour indiquer à UPS que vous l'autorisez à laisser le paquet devant la porte sans signature. Le courrier tentera de livrer le paquet à trois reprises.

Piez bagage.  
Passez à TELUS



Calendrier  
électronique.



Le bonheur est  
chez TELUS.



Mettez du  
picquant dans  
votre carrière.

Occasions  
d'emploi  
dans un  
magasin  
de vente  
au détail.



Si vous n'êtes toujours pas disponible après ces trois essais et que vous n'avez pas signé la carte vous permettant de recevoir le paquet sans signature, vous recevrez une autre carte postale sur laquelle UPS vous invitera à lui donner une autre adresse à laquelle livrer le paquet (ex. : votre adresse au travail) ou à venir récupérer le paquet vous-même à son centre de distribution. Vous aurez un délai de 10 jours, à partir du moment où vous avez reçu la première carte postale, pour récupérer votre paquet. Si vous ne le récupérez pas avant ce délai, il reviendra chez TELUS Mobilité.

## Politique de retours

TELUS Mobilité veut s'assurer que vous soyez heureux de votre achat en ligne. Si vous n'êtes pas entièrement satisfait, vous pouvez nous retourner votre téléphone sans fil avec le reçu officiel, au plus tard 30 jours après l'achat.

Pour obtenir un remboursement, vous devez retourner le produit dans son état initial, dans son emballage avec tout ce qui était inclus dans le paquet.

**Aucun retour d'accessoires sans fil ne sera accepté et aucun remboursement ne sera accordé.**

Pour retourner votre téléphone sans fil Mike, veuillez appeler au 1 800 290-2593. Heures d'affaires : du lundi au dimanche, de 7 h à minuit, et les jours fériés, de 8 h à 18 h (HNE).

Pour retourner votre téléphone sans fil SCP, veuillez appeler au 1 877 253-2763. Heures d'affaires : du lundi au dimanche, de 8 h à minuit (HNE).

Une fois que nous aurons reçu l'appareil que vous avez acheté en ligne avec la preuve d'achat, nous appliquerons un crédit à la carte de crédit que vous avez utilisée pour effectuer l'achat. Les détaillants et les marchands TELUS Mobilité n'accepteront pas de retours.

Notre politique de remboursement de 30 jours est seulement en vigueur pour les achats faits par l'entremise de la boutique Web de TELUS Mobilité.

[english](#) [中文](#) [confidentialité/égal](#) [contacts](#) [où acheter](#) [portails](#) [montelusmobilité.com](#)  
[telus.com](#)

© 2008 Société TELUS Communications

**ANNEXE 7**

---



## Profil

| affaires publiques | salle de presse | carrière | contacts |

### Modalités de service standard de la division Mobilité de TELUS

#### 1. L'entente

La division Mobilité de Société TELUS Communications (« TELUS ») s'engage à vous fournir des services de communication sans fil d'appel vocal et de transmission de données (le « service ») dans la zone de couverture de TELUS, selon les modalités de service suivantes. Dans le cadre de ces modalités, (i) « vous » et « votre » désignent la personne qui accepte la responsabilité en matière de facturation et de paiement pour le service; et (ii) « téléphone » désigne tout matériel (y compris les appareils, téléavertisseurs et modems sans fil) utilisé en relation avec le service. Nous n'aurons pas d'entente ayant force obligatoire tant que TELUS n'aura pas mis votre téléphone en service.

#### 2. Frais et modalités de paiement

Tous les frais de service et d'accès, ainsi que tous les autres frais, y compris les taxes, sont dus et exigibles, comme il est stipulé par TELUS sur les relevés qui sont envoyés par TELUS à vous, ou à la personne physique ou morale responsable du paiement des factures, ou selon des arrangements particuliers établis entre vous et TELUS. Les frais seront présumés exacts si vous ne vous y opposez pas dans les trente (30) jours suivant la date de facturation. Vos frais de service, frais d'accès et autres frais continueront à s'accumuler jusqu'au débranchement du service. Si vous déménagez pour aller vivre dans une autre province, vous pourrez profiter du service dans le cadre d'un autre forfait TELUS. En cas de perte, de vol ou d'endommagement de votre téléphone, vous serez tenu de payer tous les frais mensuels et autres pour l'utilisation du service jusqu'au moment où vous aurez avisé TELUS en bonne et due forme. Toute somme qui n'est pas acquittée à la date d'échéance sera considérée comme étant en souffrance et vous devrez payer des frais de retard de 2 % par mois (26,82 % par an) sur toutes les sommes en souffrance. Tout solde créditeur égal ou inférieur à 5 \$ au moment de l'annulation de votre compte TELUS lié au service ne vous sera pas remboursé. Des frais d'administration pour retour de paiement vous seront facturés et figureront sur votre prochain relevé pour tout paiement non honoré par une institution financière ou une compagnie émettrice de carte de crédit. Pour toutes données mesurées en kilooctets, le dénombrement inclura à la fois les en-têtes de protocole et les données de l'utilisateur.

#### 3. Service prépayé

Une carte prépayée peut seulement être utilisée dans le cadre du service prépayé de TELUS. TELUS n'est pas responsable de la perte, du vol ou de l'utilisation non autorisée de toute carte prépayée. Lorsque vous déposez le montant que vaut la carte prépayée (voir les directives sur la carte) ou que vous utilisez votre carte de crédit pour faire un dépôt, vous obtenez cette valeur à titre de crédits prépayés déposés dans votre compte TELUS. Les crédits prépayés sont valables jusqu'à la date d'expiration indiquée sur la carte prépayée ou, dans le cas de dépôts effectués à l'aide d'une carte de crédit, ils sont valables jusqu'à la date d'expiration mentionnée au moment du dépôt. Les tarifs de temps d'antenne sont établis au moment du dépôt des crédits prépayés dans votre compte. Les autres tarifs du service prépayé peuvent être modifiés sans préavis. Les crédits prépayés ne sont ni remboursables, ni transférables. À l'expiration de tous les crédits prépayés, votre compte TELUS affichera un solde de zéro.

#### 4. Dépôts

TELUS peut, dans certaines circonstances, exiger un dépôt de garantie de votre part. Dans pareil cas, et si votre compte TELUS

Plicz bagage.  
Passaz à TELUS



Calendrier  
électronique.



Le bonheur est  
chez TELUS.



demeure ouvert pendant le délai exigé, TELUS vous remboursera le montant du dépôt sous forme de crédit porté à votre compte. Autrement, TELUS vous remboursera le montant du dépôt (sous réserve du paragraphe 2 ci-dessus) à l'annulation de votre compte TELUS et elle ne retiendra que les sommes que vous lui devez.

#### 5. Utilisation de service

Vous utiliserez le service en conformité avec les lois ainsi qu'avec les règlements liés au service adoptés par TELUS de temps à autre, y compris les directives sur la conduite sécuritaire et la santé et la sécurité. Vous utiliserez le service seulement à des fins normales de transmission de la voix, de messagerie et de transmission de données sans fil par Internet. Vous n'utiliserez pas le service à des fins de transmission en temps réel de fichiers multimédia, de transmission de la voix sur IP, ni pour d'autres applications qui ne sont pas fournies par TELUS et qui sollicitent excessivement la capacité du réseau ou qui nuisent autrement à d'autres utilisateurs. Vous ne revendrez pas le service à un tiers. Vous n'utiliserez pas le forfait à tarif fixe ou le service d'utilisation illimitée offert par TELUS de façon abusive. Vous ne vous servirez pas du service pour exploiter un service de courriel, de page Web, de nouvelles ou d'autres services de cette nature. Vous vous engagez à ne pas utiliser le service pour transmettre ou envoyer des messages importuns, inappropriés, indus, excessifs, menaçants ou obscènes, ou pour autrement harceler, offenser, menacer, humilier ou inquiéter qui que ce soit ou de façon à porter atteinte à la vie privée de quiconque, qu'il s'agisse d'une personne physique ou morale. Vous ne vous livrez à aucune activité de façon à compromettre la sécurité du service ou des réseaux ou des ordinateurs sur Internet, ou le service de tout fournisseur de services Internet, à nuire à la fourniture du service ou à occasionner des dérangements. Vous n'utiliserez que du matériel autorisé pour le service. Vous ne permettrez à personne (sauf à une personne autorisée par TELUS) de reproduire, de régler, de réparer, de modifier ou d'ajuster les dispositifs de signalisation, d'identification (y compris les numéros d'identification du fabricant, ESN, MEID, IMEI, IMSI et autres) ou de transmission, de même que toute pièce du téléphone utilisée dans le cadre de l'abonnement au service et ne le ferez pas vous-même. Le service sera offert grâce à l'utilisation de certaines installations de réseau ou autres. La zone dans laquelle TELUS offre le service peut être étendue ou réduite dans sa portée, de temps à autre, au gré de TELUS.

Vous reconnaissez que pour maintenir le service ou pour l'améliorer, ou pour toute autre raison commerciale, TELUS peut, à son gré, suspendre, restreindre, modifier ou annuler le service, en tout ou en partie, ou faire des changements au réseau ou à d'autres installations sans préavis.

#### 6. Aucune garantie

Dans les limites permises par la loi, les services sont fournis « tels quels » et « selon la disponibilité ». Vous utilisez les services à vos propres risques. TELUS ne garantit pas un service en temps utile, sûr, sans erreur et ininterrompu, ni la réception de documents ou de messages transmis sur le réseau sans fil de TELUS ou les réseaux d'autres sociétés ou par Internet. Le service peut tomber en panne ou être interrompu pour des motifs qui incluent, mais sans s'y limiter, les conditions environnementales, les limites techniques, les défauts ou lacunes, les limites des systèmes d'autres entreprises de télécommunications, les exigences d'urgence ou de sécurité publique, ou des causes indépendantes de la volonté de TELUS. Dans les limites permises par la loi, TELUS se dégage de toute responsabilité liée aux garanties et aux modalités (explicites, implicites ou légales) en ce qui concerne le service et tout téléphone.

#### 7. Limitation de responsabilité

Dans les limites permises par la loi, TELUS ne saurait engager sa responsabilité envers vous ou quiconque pour quelques dommages (directs, indirects, conséquents ou autres, y compris le décès, un préjudice corporel ou des dommages causés à vos biens ou à vos locaux), dépenses, pertes de profits, manques à gagner, pertes d'occasions d'affaires, pertes de données, ou autres pertes semblables, qui découlent de la fourniture, de l'utilisation ou d'une panne du service, ou de tout téléphone utilisé pour le service, ou qui y sont liés, qu'ils soient causés par la négligence ou autrement, et qu'ils soient réclamés en responsabilité contractuelle, délictuelle ou autre

Nonobstant ce qui précède, la responsabilité de TELUS relativement aux dommages causés par la négligence de la part de TELUS en ce qui a trait à la fourniture obligatoire de services d'urgence, sauf lorsqu'une telle négligence entraîne le décès, un préjudice corporel ou des dommages causés à vos biens ou à vos locaux, ou lorsque de tels dommages sont causés par la faute délibérée, la négligence grave ou le comportement anticoncurrentiel de TELUS, est limitée à 20 \$. TELUS ne peut être tenue responsable de ce qui suit : (a) la diffamation écrite ou verbale ou la violation du droit d'auteur résultant de données ou de messages transmis grâce au réseau de télécommunications de TELUS ou enregistrés à l'aide du matériel de TELUS; (b) les dommages résultant d'un acte, d'une omission ou d'une faute de votre part dans l'utilisation du matériel fourni par TELUS; (c) les dommages causés par la transmission de données ou de messages grâce au réseau de télécommunications de TELUS en votre nom, qui se révèlent illicites sous quelque rapport; (d) des actes, des omissions ou des fautes imputables aux autres entreprises ou aux autres systèmes de télécommunications lorsque les installations d'autres entreprises ou d'autres systèmes de télécommunications sont utilisées pour établir des connexions avec vos installations ou votre matériel, ou à partir de ces installations et de ce matériel; sauf dans les cas de faute délibérée, de négligence grave ou de comportement anticoncurrentiel de la part de TELUS relativement aux services d'urgence obligatoires qu'elle vous fournit.

#### 8. Indemnisation

Vous indemniserez TELUS pour toutes les pertes et dépenses et dans toutes les actions, réclamations et jugements qui concernent TELUS, en demande ou en défense, en relation avec votre utilisation appropriée ou non des services, tout téléphone utilisé pour le service ou toute violation des présentes modalités.

#### 9. Numéros

Sous réserve des droits qui vous sont conférés en vertu des lois et des règlements applicables, y compris le droit de transférer un numéro à un autre fournisseur, vous ne détenez aucun droit de propriété sur les numéros de téléphone, numéros d'appel de groupe ou privé, adresses IP, RCC, noms de domaine, identifications de courrier électronique ou autres adresses que TELUS vous aura attribués. Sur avis préalable de trente (30) jours, TELUS peut modifier ces numéros sans engager sa responsabilité.

#### 10. Itinérance

Lorsque vous utilisez votre téléphone en itinérance en dehors de la zone de service de TELUS, vous êtes responsable de tous les frais applicables et êtes assujéti aux modalités de service (y compris, mais sans s'y limiter, aux conditions imposées par le fournisseur de service sans fil en matière d'itinérance). Vous ne serez pas responsable du paiement des frais applicables pour les appels en itinérance qui n'ont pas été facturés antérieurement si ces appels ne sont pas facturés dans les 150 jours suivant la date à laquelle les frais ont été engagés.

#### 11. Annulation ou suspension du service

Sauf entente contraire, vous pouvez annuler votre service en tout temps moyennant un préavis de trente (30) jours à TELUS. TELUS peut interrompre ou faire cesser le service et résilier la présente entente en tout temps, sans préavis et sans responsabilité : si vous ne payez pas les montants dans les délais prescrits (y compris tout dépôt requis); si TELUS, à son gré, estime que vous représentez un risque de crédit inacceptable et que vous omettez de fournir un dépôt de garantie acceptable pour TELUS; si vous violez les présentes modalités ou toute autre entente de service entre vous et TELUS, un détaillant TELUS ou tout autre cessionnaire ou si TELUS estime qu'il est raisonnablement probable que ces événements se produiront. En cas de cessation de service, quelle qu'en soit la raison, y compris le transfert de votre numéro à un autre fournisseur, vous demeurez responsable de tous les frais à payer.

#### 12. Confidentialité

1. À moins que vous ne donniez un consentement explicite ou qu'une autorité judiciaire exige la divulgation de vos renseignements personnels, tout renseignement détenu par TELUS à votre sujet relativement à la prestation du service, à l'exception de vos nom et adresse, est confidentiel et TELUS ne les divulguera à personne d'autre que : vous ou une personne qui, de l'avis raisonnable de

TELUS, cherche à obtenir ces renseignements en qualité de mandataire agissant pour vous; une autre société d'exploitation de télécommunications ou une personne fournissant des services à TELUS ou à une autre société d'exploitation de télécommunications, mais seulement si les renseignements servent à établir un service de télécommunications ou à fournir un tel service de manière efficace et rentable, et que la divulgation de renseignements s'effectue à titre confidentiel et que les renseignements sont utilisés à cette fin seulement; une société offrant un service d'inscription à un annuaire dans le but d'y inscrire vos nom, adresse et numéro de téléphone, si vous y consentez et si cette société accepte d'utiliser ces renseignements à cette fin seulement; un mandataire de TELUS chargé de faire la vérification de votre crédit ou d'effectuer le recouvrement de sommes que vous devez à TELUS, à condition que le mandataire ait besoin de ces renseignements et accepte de les utiliser à cette fin seulement; une autorité publique ou son mandataire, si TELUS a des motifs valables de croire qu'il serait possible d'éviter ou de minimiser un danger imminent pour la vie ou la propriété en divulguant ces renseignements; un organisme chargé de l'application de la loi, si TELUS a des motifs valables de croire que vous ou quelqu'un qui utilise votre téléphone êtes impliqués dans des activités frauduleuses ou illicites à l'encontre de TELUS. Le consentement explicite peut être considéré comme donné par vous lorsque vous fournissez : un consentement écrit; une confirmation verbale vérifiée par un tiers indépendant; une confirmation électronique au moyen d'un numéro sans frais; une confirmation électronique par Internet; un consentement verbal, lorsqu'un enregistrement audio du consentement est conservé par TELUS; un consentement obtenu par d'autres méthodes, pourvu qu'une preuve documentaire est créée de manière objective par vous ou par un tiers indépendant. La responsabilité de TELUS en ce qui a trait à la divulgation de renseignements en violation de ces modalités n'est pas limitée par la limitation de responsabilité établie ci-dessus. Vous êtes autorisé à inspecter tout dossier de TELUS lié à la prestation de vos services, pourvu que vous acquittiez les coûts supplémentaires engagés par TELUS. Vous pouvez demander à ce que vos nom et adresse ne figurent pas sur une liste utilisée par TELUS ou remise à une autre personne.

12. (2) Sous réserve du paragraphe 12 (1) ci-dessus, vous acceptez que TELUS continue à recueillir, à utiliser et à divulguer des renseignements personnels à votre sujet pour les besoins identifiés dans la Politique d'engagement en matière de protection de la vie privée de TELUS (telle qu'elle peut être modifiée de temps à autre), que vous pouvez consulter à l'adresse [www.telusmobilité.com](http://www.telusmobilité.com). Ces besoins sont les suivants : 1. établir et maintenir une relation commerciale digne de confiance avec vous et vous fournir un service continu; 2. comprendre vos besoins et vos préférences; 3. concevoir, améliorer, commercialiser ou fournir des produits et des services; 4. gérer et exploiter l'entreprise et ses activités; et 5. répondre aux exigences juridiques et réglementaires. Vous acceptez également que, pour les besoins établis ci-dessus, TELUS peut partager vos renseignements personnels, sur une base confidentielle, avec des tiers fournisseurs de services. Vous reconnaissez que, si l'un de ces fournisseurs de services est établi aux États-Unis ou dans un autre pays étranger, vos renseignements personnels pourront être traités et conservés dans ce pays et que les gouvernements, les tribunaux, les organismes chargés de l'application de la loi et les organismes de réglementation de ce pays pourront les utiliser, conformément à leurs lois. Vous trouverez de plus amples renseignements sur les pratiques de TELUS en matière de protection de la vie privée en visitant le site Web susmentionné. Si vous avez des questions ou des préoccupations au sujet de ces pratiques, vous pouvez composer le 1 800 567-0000 ou envoyer un courriel à l'adresse suivante : [privacy@telus.com](mailto:privacy@telus.com).

### 13. Surveillance

TELUS est en droit, mais sans en avoir l'obligation, de surveiller tout site Internet TELUS ou l'utilisation du service, ou d'en faire le compte rendu. Vous autorisez une telle surveillance ou un tel compte rendu qui s'avère nécessaire ou utile pour respecter toute loi, réglementation ou autre demande gouvernementale ou pour rehausser l'efficacité d'exploitation, améliorer les niveaux de service, évaluer la satisfaction de la clientèle ou protéger TELUS ou ses

clients d'une utilisation indésirable de certains services ou de certaines applications. TELUS se réserve le droit d'annuler, de retirer ou de bloquer l'accès à toute capacité sur Internet, ou au contenu, à l'information ou aux produits et services de tiers qui sont offerts ou transmis par le service et que TELUS, à son gré, estime être inacceptables ou contraires aux modalités des présentes.

#### 14. Accès à votre compte/Services en ligne

Vous serez responsable du maintien de la confidentialité de votre compte TELUS (y compris de tous les noms d'utilisateur et de tous les mots de passe) et également de toutes les activités qui y sont inscrites, qu'elles soient autorisées ou non par vous. TELUS peut, à son gré, modifier, limiter ou supprimer toute partie des services en ligne en tout temps. Bien que TELUS puisse modifier la durée des intervalles de manière occasionnelle, sans préavis, TELUS prévoit actuellement supprimer : (i) les éléments qui sont dans votre dossier « éléments supprimés » depuis plus de sept (7) jours; (ii) les éléments qui sont dans votre dossier « éléments envoyés » depuis plus de trente (30) jours; et (iii) les comptes auxquels vous n'avez pas accédé depuis quatre-vingt-dix (90) jours consécutifs. TELUS n'est pas responsable de tout acte ou omission de tiers fournisseurs de services, d'applications ou de contenu.

#### 15. Arbitrage

Tout différend, toute controverse ou toute réclamation (de nature contractuelle ou délictuelle, en vertu de la loi ou d'un règlement, ou autrement, passés, présents ou futurs - sauf en ce qui concerne la perception par TELUS de toute somme auprès de vous) qu'ils résultent des causes suivantes ou qu'ils y soient liés : a) la présente entente; b) un téléphone ou le service; c) des déclarations verbales ou écrites, ou des publicités ou offres promotionnelles concernant la présente entente ou un produit ou un service; ou d) les relations qui découlent de la présente entente (y compris les relations avec les tiers qui ne sont pas parties), (chacune étant, individuellement, une « réclamation ») feront l'objet d'une médiation privée et confidentielle devant un seul médiateur choisi par les parties à leurs frais conjoints. Si les parties n'arrivent pas à un règlement après une médiation de bonne foi, le litige sera alors soumis à l'arbitrage privé, confidentiel et final de la même personne qui a été choisie à l'origine comme médiateur. L'une ou l'autre des parties peut tenter une action en justice aux fins de faire respecter et exécuter la sentence arbitrale rendue, à condition qu'une sentence arbitrale ait été rendue et seulement à ce moment-là, après un délai de trente (30) jours à compter de la date de cette sentence. En acceptant ce qui précède, vous renoncez à tout droit que vous pouvez avoir d'intenter un recours collectif ou d'y participer, à l'encontre de TELUS, en ce qui concerne toute réclamation, et le cas échéant, vous convenez, par les présentes, de vous retirer de tout recours collectif autrement intenté contre TELUS. Si vous voulez faire une réclamation, vous devez envoyer un avis de médiation et d'arbitrage à TELUS a/s de TELUS, 200 Consilium Place, bureau 1600, Scarborough (Ontario) M1H 3J3, à l'attention du vice-président et chef du contentieux. Si nous voulons faire une réclamation, nous vous enverrons un avis de médiation et d'arbitrage à votre dernière adresse indiquée dans nos dossiers. La médiation et l'arbitrage des réclamations se dérouleront devant l'instance et selon les règles convenues et, à défaut d'entente, seront menés par un médiateur-arbitre, conformément aux lois et aux règlements concernant l'arbitrage commercial dans votre province de résidence, en vigueur à la date de l'avis de médiation et d'arbitrage. Certaines juridictions peuvent ne pas permettre le recours à la médiation ou à l'arbitrage obligatoire ou l'interdiction de participer à un recours collectif. Si les lois applicables rendent nulle l'obligation de participer à la médiation ou à l'arbitrage ou l'interdiction de participer à un recours collectif, les dispositions pertinentes de ce paragraphe seront retranchées conformément au paragraphe 16 de la présente entente.

#### 16. Généralités

Les présentes modalités de service sont soumises aux lois de votre province de résidence, qui gouvernent leur interprétation. Vous ne devez pas céder la présente entente sans le consentement préalable écrit de TELUS. Si vous représentez une entreprise commerciale, une corporation ou autre entité, alors vous-même et l'utilisateur individuel du service assumerez la responsabilité conjointe de ces modalités de service, conjointement et solidairement. Si une partie de

la présente entente est nulle, interdite ou non exécutoire, l'entente sera interprétée comme si cette partie n'y avait jamais figuré. La présente entente est faite au bénéfice de vos successeurs, ayants droit et ayants cause, et de ceux de TELUS, et elle liera ces personnes.

**17. Langue**

Les parties aux présentes ont demandé que ces modalités de service et tous les documents ou avis en résultant ou y étant assujettis soient rédigés en langue française.

**18. Modifications**

Les présentes modalités de service (y compris, les tarifs et les frais) peuvent être modifiées unilatéralement par TELUS de temps à autre, moyennant un préavis minimal de trente (30) jours à votre attention, et les modifications n'entreront en vigueur que lorsque vous utiliserez le service après ce délai de trente (30) jours (utilisation qui sera réputée de façon péremptoire comme signifiant votre acceptation des modifications).

**19. Dénomination sociale**

TELUS est un nom commercial de Société TELUS Communications.

[english](#) [中文](#) [confidentialité/légal](#) [contacts](#) [où acheter](#) [portails](#) [montelusmobile.com](#)  
[telus.com](#)

© 2008 Société TELUS Communications

**ANNEXE 8**

---



telusmobilité.com | montelusmobilité.com

À propos | Produits et services | Boutique Web | Services aux clients | La vie | Profil | **Politiques et modalités de service**

## Profil

| affaires publiques | **salle de presse** | carrière | contacts |

### Modalités

#### 1. Modalités d'utilisation de telusmobilité.com

Les éléments qui figurent sur telusmobilité.com (le « présent site »), qui peuvent inclure du texte, des images, des extraits sonores ou vidéo, des logiciels et d'autres éléments et des applications (le « contenu »), sont fournis par TELUS Mobilité seulement à titre d'information. En accédant au présent site et en téléchargeant le moindre élément du contenu, vous convenez d'être lié(e) par les modalités ci-dessous. Si vous n'entendez pas être lié(e) par ces modalités, vous ne devez ni accéder au présent site ni télécharger le moindre élément du contenu.

#### 2. Absence de garantie ou de représentation

Bien que TELUS Mobilité emploie des efforts raisonnables afin d'inclure sur le présent site des informations exactes et à jour, vous convenez d'utiliser le présent site et de naviguer sur celui-ci à vos seuls risques. Aucun élément du présent site, y compris les informations relatives aux produits et services, ne peut modifier ou compléter le moindre contrat relatif à des produits ou services conclus entre vous et TELUS Mobilité, ses fournisseurs ou ses entités affiliées.

Sans restreindre la portée de ce qui précède, tous les éléments du présent site vous sont fournis « tels quels » et « selon leur disponibilité », sans garantie expresse, implicite ou statutaire d'aucune sorte, et notamment sans garantie implicite de qualité marchande, d'adéquation à une fin particulière, de durabilité, de bon droit, de non-contrefaçon ou de compatibilité de produits ou services. TELUS Mobilité ne peut être tenue responsable envers vous ou un tiers des erreurs ou omissions de quelque nature que ce soit entachant le contenu. Le contenu du présent site peut être modifié ou mis à jour sans le moindre avis.

#### 3. Utilisation de l'information et des applications

Vous vous engagez à ne pas utiliser la moindre information ou application figurant sur le présent site ou les liens menant au présent site dans le cadre de réclamations, procédures, poursuites ou actions contre TELUS Mobilité, ses fournisseurs ou ses entités affiliées.

Bien qu'il soit possible d'accéder à toute information ou à toute application et d'en faire l'utilisation au moyen du présent site, toute forme de harcèlement (y compris le pollupostage), d'offense, de menace, d'intimidation, d'atteinte à la réputation, de bouleversement ou de violation de la vie privée de toute autre personne est strictement interdite, de même que le fait de fournir de faux renseignements à TELUS Mobilité.

#### 4. Liens

Les sites liés au présent site ne sont pas sous le contrôle de TELUS Mobilité. Cette dernière ne peut être tenue responsable du contenu de ces sites et des liens qu'ils comportent; elle ne garantit en rien ce contenu et ces liens. Il vous incombe de vérifier toute information figurant sur ces sites avant de vous y fier, cette information pouvant par ailleurs être modifiée ou mise à jour en tout temps et sans le moindre avis. TELUS Mobilité ne vous propose des liens que pour des raisons de commodité; la présence de liens sur le présent site ne signifie en rien que TELUS Mobilité endosse ou ait analysé ou vérifié les sites auxquels mènent ces liens. Votre utilisation des

Priez bagage.  
Passez à TELUS



Calendrier  
électronique.



Menez du  
piquant dans  
votre carrière.

Occasions  
l'emploi  
dans un  
trajet  
de vente  
au détail.



sites en question peut être assujettie aux modalités figurant sur ceux-ci, modalités qu'il vous incombe de localiser et de consulter.

## 5. Surveillance

TELUS Mobilité n'a nulle obligation de surveiller le présent site. Elle ne peut être tenue responsable d'aucune modification ou altération du contenu du présent site effectuée sans son consentement.

## 6. Modifications

TELUS Mobilité peut en tout temps modifier les présentes modalités en mettant à jour les présentes. Vous devez donc consulter les présentes modalités chaque fois que vous accédez au présent site.

## 7. Droits d'auteur

Vous devez tenir pour acquis que tout élément que vous visualisez ou lisez sur le présent site est, sauf mention contraire, protégé par droits d'auteur et ne peut être utilisé sans l'autorisation écrite de TELUS Mobilité sauf par vous à des fins non commerciales, pourvu que vous n'en modifiez pas le contenu et que vous ne retiriez de celui-ci aucun avis relatif aux droits d'auteur ou autres droits de propriété intellectuelle. Il vous est interdit de copier ou de publier, pour rediffusion à des tiers ou à des fins commerciales, la moindre partie du contenu.

## 8. Marques de commerce

La totalité des marques de commerce, logos, marques de service et autres noms, logos et symboles identifiant des produits et services (les «marques de commerce») affichés sur le présent site sont des marques de commerce, déposées ou non, de TELUS Mobilité et de tiers. TELUS Mobilité, le logo TELUS Mobilité, telusmobilité.com et montelusmobilité.com sont des marques de commerce utilisées avec l'autorisation de TELUS Corporation. Mike, Contact Direct, Le futur est simple et Payez & Parlez sont des marques de commerce utilisées avec l'autorisation de TELUS Communications Inc.

## 9. Autres politiques et modalités connexes

Veuillez consulter nos autres politiques et modalités figurant sur le présent site, notamment nos politiques en matière de sécurité, de protection de la vie privée, d'expédition et livraison, nos modalités de service, ainsi que les politiques applicables à la boutique Web. Ces politiques et modalités régissent également votre navigation sur le présent site et l'utilisation de son contenu.

## 10. Consentement

Vous autorisez par les présentes TELUS Mobilité à collecter et à conserver toutes les données pertinentes portant sur votre utilisation du présent site. Vous autorisez de plus tout tiers à fournir de telles données à TELUS Mobilité.

## 11. Virus, etc.

TELUS Mobilité ne peut être tenue responsable des dommages subis par votre matériel informatique ou vos autres biens, que ce soit à la suite d'une infection par un virus ou autrement, dans la mesure où ces dommages sont liés à votre accès au présent site, à votre utilisation de celui-ci, à votre navigation sur celui-ci ou encore au téléchargement par vous de tout élément du contenu du présent site, documents, données, textes ou images compris.

## 12. Limitation de responsabilité

TELUS Mobilité, ses partenaires, ses fournisseurs ou ses entités affiliées, ou encore les autres parties participant à la création, à la réalisation ou à la fourniture du présent site, ne peuvent être tenus responsables des dommages directs, indirects, spéciaux, fortuits, punitifs ou autres de quelque nature que ce soit, cessation d'activités commerciales, privation d'utilisation ou de bénéfices ou encore perte de données ou d'informations comprises, peu importe le fondement de l'action (contrat, négligence, délit ou autre), dans la mesure où ces dommages sont directement ou indirectement liés à votre utilisation du présent site ou à votre accès à celui-ci, et ce, même si TELUS Mobilité a été avisée de la possibilité de ces dommages ou aurait pu les prévoir.

### 13. Indemnisation

Vous vous engagez à tenir TELUS Mobilité et ses fournisseurs, ses partenaires et ses entités affiliées ou sociétés associées indemnes et à couvert de la totalité des responsabilités, frais et dépenses, honoraires juridiques raisonnables compris, liés à toute violation par vous des présentes modalités, à toute utilisation par vous du présent site ou encore à la publication ou à la transmission par vous de messages ou d'informations sur le présent site.

### 14. Renonciation

Le défaut de TELUS Mobilité d'insister sur le strict respect de la moindre disposition des présentes modalités ou d'assurer ce respect ne peut être interprété comme une renonciation à quelque disposition que ce soit des présentes ou aux droits qu'elles accordent.

### 15. Lois applicables

Les présentes modalités sont régies par les lois de votre province de résidence et par les lois fédérales canadiennes applicables dans cette province; vous convenez être lié(e) par ces lois.

### 16. Territoire

Le présent site de TELUS Mobilité est hébergé au Canada. Les produits et services de TELUS Mobilité ne sont offerts que sur le territoire d'exploitation de celle-ci. Certains produits ou services évoqués sur le présent site peuvent toutefois ne pas être disponibles dans certaines parties du territoire d'exploitation de TELUS Mobilité. Consultez un détaillant TELUS Mobilité ou le présent site pour connaître les produits ou services disponibles dans votre région.

### 16. Dénomination

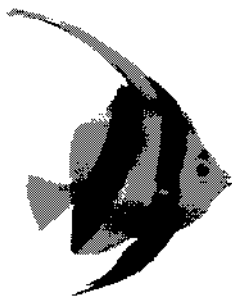
TELUS Mobilité est une dénomination commerciale de SOCIÉTÉ TELE-MOBILE.

[english](#) [中文](#) [confidential/te/légal](#) [contacts](#) [où acheter](#) [portails](#) [mon.telusmobilité.com](#)  
[telus.com](#)

© 2008 Société TELUS Communications

**ANNEXE 9**

---



commande et livraison  
retours  
transactions protégées



pour en  
savoir plus

## boutique Web

### Renseignements légaux

Nous vous demandons d'accepter les modalités de service avant d'établir votre compte.

Telus Mobilité - Modalités de service principales

#### 1. L'entente

TELUS Mobilité s'engage à vous fournir des services de communication sans fil d'appel vocal et de données (le « service ») dans la zone de couverture de TELUS Mobilité, selon les modalités de service suivantes. D'après ces modalités, (i) « vous » et « votre » désignent la personne qui accepte la responsabilité en matière de facturation et de paiement pour le service; et (ii) « téléphone » désigne tout matériel (y compris, appareils, téléavertisseurs et modems sans fil) utilisé en relation avec le service. Nous n'aurons pas d'entente valide tant que TELUS Mobilité n'aura pas mis votre téléphone en service.

#### 2. Frais et modalités de paiement

Tous les frais de service et d'accès, ainsi que tous les autres frais, y compris les taxes, sont dus et exigibles, comme il est stipulé par TELUS Mobilité sur les relevés qui sont envoyés par TELUS Mobilité à vous, ou à la personne physique ou morale responsable du paiement des factures, ou selon des arrangements particuliers établis entre vous et TELUS Mobilité. Les frais seront présumés exacts si vous ne vous y opposez pas dans les trente (30) jours de la date de

**Vous devez également confirmer que vous êtes d'accord que nous faisons une vérification du crédit standard et que vous acceptez de payer les frais d'ouverture de compte en ligne de 10\$. En utilisant la fonction libre-service en ligne, vous économisez 25\$ comparé à si vous utilisiez notre service de mise en service par téléphone. Les frais d'ouverture de compte en ligne de 10\$ apparaîtront sur votre premier relevé.**

**PROBLÈME: Vous devez accepter les modalités de service avant de passer à la caisse.**

- J'ai lu et compris les modalités de service.
- J'accepte les frais de mise en service de 35\$.
- J'autorise TELUS à obtenir, de temps à autre, des renseignements concernant mon dossier de crédit. J'autorise toute personne, tout agent de rachat de consommation, tout distributeur de crédit à vérifier l'information fournie aux présentes et je consens à l'échange d'information de crédit, en tout temps, incluant des renseignements concernant mon historique de paiement avec TELUS.

passez à la caisse

## Telus Mobilité - Modalités de service principales

### 1. L'entente

TELUS Mobilité s'engage à vous fournir des services de communication sans fil d'appel vocal et de données (le « service ») dans la zone de couverture de TELUS Mobilité, selon les modalités de service suivantes. D'après ces modalités, (i) « vous » et « votre » désignent la personne qui accepte la responsabilité en matière de facturation et de paiement pour le service; et (ii) « téléphone » désigne tout matériel (y compris, appareils, téléavertisseurs et modems sans fil) utilisé en relation avec le service. Nous n'aurons pas d'entente valide tant que TELUS Mobilité n'aura pas mis votre téléphone en service.

### 2. Frais et modalités de paiement

Tous les frais de service et d'accès, ainsi que tous les autres frais, y compris les taxes, sont dus et exigibles, comme il est stipulé par TELUS Mobilité sur les relevés qui sont envoyés par TELUS Mobilité à vous, ou à la personne physique ou morale responsable du paiement des factures, ou selon des arrangements particuliers établis entre vous et TELUS Mobilité. Les frais seront présumés exacts si vous ne vous y opposez pas dans les trente (30) jours de la date de facturation. Vos frais de service, frais d'accès et autres frais continueront à s'accumuler jusqu'au débranchement du service. Si vous déménagez pour aller vivre dans une autre province, un différent forfait de TELUS Mobilité pourrait s'appliquer. En cas de perte, de vol ou d'endommagement de votre téléphone, vous serez tenu de payer tous les frais mensuels et autres pour l'utilisation du service jusqu'au moment où vous aurez avisé TELUS Mobilité en bonne et due forme. Toute somme qui n'est pas acquittée à la date d'échéance sera considérée comme étant en souffrance, et vous devrez payer des frais de retard de 2 % par mois (26,82 % par an) sur toutes les sommes en souffrance. Tout solde créditeur égal ou inférieur à 5 \$ au moment de l'annulation de votre compte TELUS Mobilité ne vous sera pas remboursé. Des frais d'administration pour retour de paiement seront portés à votre prochain relevé pour tout paiement non honoré par une institution financière ou une compagnie de crédit. Pour toutes données mesurées en kilooctets, le compte inclura à la fois les en-têtes de protocole et les données de l'utilisateur.

### 3. Payez & Parlez

Une carte Payez & Parlez peut seulement être utilisée pour le service Payez & Parlez de TELUS Mobilité. TELUS Mobilité n'est pas responsable de la perte, du vol ou de l'usage non autorisé de toute carte Payez & Parlez. Lorsque vous déposez le montant que vaut la carte Payez & Parlez (voir les directives sur la carte) ou que vous utilisez votre carte de crédit pour faire un dépôt, vous obtenez cette valeur à titre de crédits Payez & Parlez dans votre compte TELUS Mobilité. Les crédits Payez & Parlez sont valables jusqu'à la date d'expiration indiquée sur la carte Payez & Parlez ou, dans le cas des dépôts effectués à l'aide d'une carte de crédit, ils sont valables jusqu'à la date d'expiration mentionnée au moment du dépôt. Les tarifs de temps d'antenne sont établis au moment du dépôt de crédits Payez & Parlez dans votre compte. Les autres tarifs de Payez & Parlez peuvent être modifiés sans préavis. Les crédits Payez & Parlez ne sont pas remboursables ni

transférables. À l'expiration de tous les crédits Payez & Parlez, votre compte TELUS Mobilité affichera un solde de zéro.

#### 4. le contrat

Votre contrat entrera en vigueur au moment où TELUS Mobilité mettra votre téléphone en service.

TELUS Mobilité n'augmentera pas le tarif mensuel que vous payez pour le service et elle ne diminuera pas le nombre de minutes incluses dans votre forfait mensuel, mais elle peut modifier d'autres frais et elle peut exiger des frais additionnels en vous donnant un préavis de trente (30) jours. Vous pouvez passer à un forfait de plus grand format que celui que vous avez en tout temps. Si vous désirez réduire votre forfait, vous pouvez le faire après 6 mois, mais vous devrez payer des frais de déclassement de 25 \$. Si vous mettez fin à votre service avant échéance, vous devrez payer (à titre d'indemnité de résiliation et non de pénalité) des frais de résiliation pour chaque numéro de téléphone qui ne sera plus utilisé, en plus de devoir verser tous les montants que vous devez à TELUS Mobilité jusqu'au moment où vous aurez fait la demande de fin de service. Ce montant sera le plus élevé entre : 20 \$ multipliés par le nombre de mois qui restent au contrat, ou 100 \$. Vous devrez verser les frais de résiliation du contrat, que vous ayez résilié le contrat ou que TELUS Mobilité l'ait fait. Après la durée du contrat, les services continueront de vous être fournis au mois et ils seront sujets aux modalités applicables.

#### 5. Dépôts

TELUS Mobilité peut, dans certaines circonstances, exiger un dépôt de garantie de votre part. Dans pareil cas, et si votre compte TELUS Mobilité demeure ouvert pendant le délai exigé, TELUS Mobilité vous remboursera le montant du dépôt sous forme de crédit à votre compte. Autrement, TELUS Mobilité vous remboursera le montant du dépôt (sous réserve du paragraphe 2 ci-dessus) à l'annulation de votre compte TELUS Mobilité, et elle ne retiendra que les sommes que vous devez.

#### 6. Utilisation de service

Vous utiliserez le service en conformité avec la loi et les règles de service adoptées par TELUS Mobilité de temps à autre, y compris les directives sur la courtoisie, la bonne conduite au volant et la santé et la sécurité. Vous utiliserez le service à des fins normales d'appel et de messagerie seulement. Vous ne pourrez pas revendre le service à un tiers. Vous n'utiliserez pas le forfait à tarif fixe ou le service d'utilisation illimitée offert par TELUS Mobilité de façon abusive. Vous ne vous servirez pas du service pour exploiter un service de courriel, de page Web, de nouvelles ou autres activités de cette nature. Vous vous engagez à ne pas utiliser le service pour transmettre ou envoyer des messages importuns, inappropriés, indus, excessifs, menaçants ou obscènes, ou pour autrement harceler, offenser, menacer, humilier ou inquiéter qui que ce soit ou de façon à porter atteinte à la vie privée de quiconque, qu'il s'agisse d'une personne physique ou morale. Vous ne vous livrerez à aucune activité de façon à compromettre la sécurité du service ou

des réseaux ou des ordinateurs sur Internet, ou le service de tout fournisseur d'accès Internet, ou à le déranger. Vous n'utiliserez que du matériel autorisé pour le service. Vous ne permettrez pas à quiconque (si ce n'est une personne autorisée de TELUS Mobilité) de reproduire, de régler, de réparer, de modifier ou d'ajuster les dispositifs de signalisation, d'identification (y compris les numéros d'identification du fabricant, ESN, IMEI, IMSI et autres) ou de transmission, de même que toute pièce du téléphone utilisée dans le cadre de l'abonnement au service, et ne le ferez pas vous-même. Le service utilisera certaines installations de réseau ou autres. La zone dans laquelle TELUS Mobilité offre le service peut être étendue ou réduite dans sa portée, de temps à autre, à l'entière discrétion de TELUS Mobilité.

Vous reconnaissez que pour maintenir le service ou pour l'améliorer, ou pour toute autre raison commerciale, TELUS Mobilité peut, à sa discrétion, suspendre, restreindre, modifier ou annuler le service, en tout ou en partie, ou faire des changements au réseau ou à d'autres installations sans autre avis.

#### 7. Aucune garantie

Les services sont fournis « tel quels » et « selon la disponibilité ». Vous utilisez les services à vos propres risques. TELUS Mobilité ne garantit pas un service en temps utile, sûr, sans erreur et ininterrompu, ni la réception de documents ou de messages transmis sur le réseau de TELUS Mobilité ou les réseaux d'autres sociétés ou par Internet. Le service peut tomber en panne ou être interrompu pour des motifs qui incluent, mais sans s'y limiter, les conditions environnementales, les limites techniques, les défauts ou lacunes, les limites des systèmes d'autres compagnies de télécommunications, les exigences d'urgence ou de sécurité publique, ou les causes indépendantes de la volonté de TELUS Mobilité. TELUS Mobilité se dégage de toute responsabilité liée aux garanties et aux modalités (expresses, implicites ou légales) en ce qui concerne le service et tout téléphone.

#### 8. Limitation de responsabilité

TELUS Mobilité ne saurait engager sa responsabilité envers vous ou quiconque pour quelques dommages (directs, indirects, conséquents ou autres, y compris le décès, un préjudice corporel ou des dommages causés à vos biens ou à vos locaux), dépenses, pertes de profits, manques à gagner, pertes d'occasions d'affaires, pertes de données, ou autres pertes semblables, qui découlent de la fourniture, de l'utilisation ou d'une panne du service, ou de tout téléphone utilisé pour le service, ou qui y sont liés, qu'ils soient causés par la négligence ou autrement, et qu'ils soient réclamés en responsabilité contractuelle, délictuelle ou autre. Nonobstant ce qui précède, la responsabilité de TELUS Mobilité relativement aux dommages causés par la négligence de la part de TELUS Mobilité en ce qui a trait à la fourniture obligatoire de services d'urgence, sauf lorsqu'une telle négligence entraîne le décès, un préjudice corporel ou des dommages causés à vos biens ou à vos locaux, ou lorsque de tels dommages sont causés par la faute délibérée, la négligence grave ou le comportement anticoncurrentiel de TELUS Mobilité, est limitée à 20 \$. TELUS Mobilité ne peut être tenue responsable à l'égard de ce qui suit : (a) la

diffamation écrite ou verbale ou la violation du droit d'auteur résultant de données ou de messages transmis grâce au réseau de télécommunications de TELUS Mobilité ou enregistrés à l'aide du matériel de TELUS Mobilité ; (b) les dommages résultant d'un acte, d'une omission ou d'une faute de votre part dans l'utilisation du matériel fourni par TELUS Mobilité ; (c) les dommages causés par la transmission de données ou de messages grâce au réseau de télécommunications de TELUS Mobilité pour votre compte, qui se révèlent illicites sous quelque rapport ; (d) des actes, des omissions ou des fautes imputables aux autres entreprises ou aux autres systèmes de télécommunications lorsque les installations d'autres entreprises ou d'autres systèmes de télécommunications sont utilisées pour établir des connexions avec vos installations ou votre matériel, ou à partir de ces installations et de ce matériel ; sauf dans les cas de faute délibérée, de négligence grave ou de comportement anticoncurrentiel de la part de TELUS Mobilité relativement à la fourniture obligatoire de services d'urgence.

#### 9. Indemnité

Vous indemniserez TELUS Mobilité pour toutes les pertes et dépenses et dans toutes les actions, réclamations et jugements qui concernent TELUS Mobilité, en demande ou en défense, en relation avec votre utilisation appropriée ou non des services, tout téléphone utilisé pour le service ou toute violation des présentes modalités.

#### 10. Numéros

Vous ne détenez aucun droit de propriété sur les numéros de téléphone, numéros d'appel de groupe ou privé, adresses IP, RCC, noms de domaine, identifications de courriel ou autres moyens d'identification que TELUS Mobilité vous aura attribués. Sur avis préalable de trente (30) jours, TELUS Mobilité peut modifier ces numéros sans engager sa responsabilité.

#### 11. Itinérance

Lorsque vous utilisez votre téléphone en itinérance en dehors de la zone de service de TELUS Mobilité, vous devez payer tous les frais applicables et êtes assujéti aux modalités de service (y compris la limitation de responsabilité) imposées par le fournisseur de services sans fil en matière d'itinérance. Lorsque le téléphone sans fil (sauf le téléphone Mike) est utilisé dans les Territoires-du-Nord-Ouest ou dans le nord de la Colombie-Britannique, le service est fourni par d'autres sociétés d'exploitation de télécommunications et des frais additionnels s'appliquent. Vous n'aurez pas à payer les frais applicables aux appels en itinérance faits antérieurement et non facturés s'ils ne vous ont pas été facturés dans les 150 jours suivant la date où ils ont été effectués.

#### 12. Termination/Suspension of service:

Sauf entente contraire, vous pouvez annuler votre service (sauf le service Mike) en tout temps en demandant la désactivation de votre téléphone (vous pouvez annuler votre service Mike en tout temps moyennant un préavis de trente (30) jours à TELUS

Mobilité). TELUS Mobilité peut interrompre ou faire cesser le service et résilier la présente entente en tout temps, sans préavis et sans responsabilité : si vous ne payez pas les montants dans les délais prescrits (y compris, tout dépôt requis); si TELUS Mobilité, à son entière discrétion, estime que vous êtes un risque de crédit inacceptable et que vous omettez de fournir un dépôt de garantie acceptable pour TELUS Mobilité; si vous violez les présentes modalités ou toute autre entente de service entre vous et TELUS Mobilité, un détaillant TELUS Mobilité ou tout autre cessionnaire ou si TELUS Mobilité estime qu'il est raisonnablement probable que ces événements se produiront. De plus, sauf entente contraire, TELUS Mobilité peut annuler votre service (sauf le service Mike) en tout temps moyennant un préavis de trois (3) jours (TELUS Mobilité peut annuler votre service Mike en tout temps moyennant un préavis de trente (30) jours). En cas de cessation de service, vous demeurez responsable de tous les frais à payer.

### 13. Confidentialité

1. À moins que vous ne donniez un consentement explicite ou qu'une autorité judiciaire exige la divulgation de vos renseignements personnels, tout renseignement détenu par TELUS Mobilité à votre sujet, à l'exception de vos nom et adresse, est confidentiel et TELUS Mobilité ne les divulguera à personne d'autre qu'à : vous ou à une personne qui, de l'avis raisonnable de TELUS Mobilité, cherche à obtenir ces renseignements en qualité de mandataire agissant pour vous; une autre société d'exploitation de télécommunications ou à une personne fournissant des services à TELUS Mobilité ou à une autre société d'exploitation de télécommunications, mais seulement si les renseignements servent à établir un service de télécommunications ou à fournir un tel service de manière efficace et rentable, et que la divulgation de renseignements s'effectue à titre confidentiel et que les renseignements sont utilisés à cette fin seulement; une société offrant un service d'inscription à un annuaire dans le but d'y inscrire vos nom, adresse et numéro de téléphone, si vous y consentez et si cette société accepte d'utiliser ces renseignements à cette fin seulement; un mandataire de TELUS Mobilité chargé de faire la vérification de votre crédit ou d'effectuer le recouvrement de sommes que vous devez à TELUS Mobilité, à condition que le mandataire ait besoin de ces renseignements et accepte de les utiliser à cette fin seulement; une autorité publique ou son mandataire, si TELUS Mobilité a des motifs valables de croire qu'il serait possible d'éviter ou de minimiser un danger imminent pour la vie ou la propriété en divulguant ces renseignements; un organisme chargé de l'application de la loi, si TELUS Mobilité a des motifs valables de croire que vous ou quelqu'un qui utilise votre téléphone êtes impliqué dans des activités frauduleuses ou illicites à l'encontre de TELUS Mobilité. Le consentement exprès peut être considéré comme donné par le client lorsque celui-ci fournit : un consentement écrit; une confirmation verbale vérifiée par un tiers indépendant; une confirmation électronique au moyen d'un numéro sans frais d'interurbain; une confirmation électronique par Internet; un consentement verbal, lorsqu'un enregistrement audio du consentement est conservé par l'entreprise; un consentement obtenu par d'autres méthodes, pourvu qu'une preuve documentaire est créée de manière objective par le client ou par un tiers indépendant. Vous êtes censé donner votre consentement explicite à la divulgation de vos renseignements personnels si : vous y consentez par écrit; vous confirmez oralement que vous y consentez et les faits sont vérifiés par une tierce partie indépendante; vous

confirmez électroniquement que vous y consentez lors d'un appel à un numéro sans frais; ou vous confirmez électroniquement que vous y consentez par l'entremise d'Internet. La responsabilité de TELUS Mobilité en ce qui a trait à la divulgation de renseignements en violation de ces modalités n'est pas limitée par la limitation de responsabilité établie ci-dessus. Vous êtes autorisé à inspecter tout dossier de TELUS Mobilité lié à la prestation de vos services, pourvu que vous acquittiez les coûts supplémentaires engagés par TELUS Mobilité. Vous pouvez demander à ce que vos nom et adresse ne figurent pas sur une liste utilisée par TELUS Mobilité ou remise à une autre personne.

12. (2) Sous réserve du paragraphe 12 (1) ci-dessus, vous acceptez que TELUS Mobilité continue à recueillir, à utiliser et à divulguer des renseignements personnels à votre sujet pour les objets identifiés dans la Politique d'engagement en matière de protection de la vie privée de TELUS Mobilité (telle qu'elle peut être modifiée de temps à autre), que vous pouvez consulter à l'adresse [www.telusmobilite.com](http://www.telusmobilite.com). Ces objets sont les suivants : 1. établir et maintenir une relation commerciale digne de confiance avec vous et vous fournir un service continu; 2. comprendre vos besoins et vos préférences; 3. concevoir, améliorer, commercialiser ou fournir des produits et des services; 4. gérer et exploiter l'entreprise et ses activités; et 5. répondre aux exigences juridiques et réglementaires. Vous trouverez de plus amples renseignements sur les pratiques de TELUS Mobilité en matière de protection de la vie privée en visitant le site Web susmentionné. Si vous avez des questions ou des préoccupations au sujet de ces pratiques, vous pouvez composer le 1 800 567-0000 ou envoyer un courriel à l'adresse suivante : [privacy@telus.com](mailto:privacy@telus.com)

#### 14. Surveillance

TELUS Mobilité est en droit, mais sans en avoir l'obligation, de surveiller tout site Internet TELUS Mobilité ou l'utilisation du service, ou d'en faire le compte rendu. Vous consentez à une telle surveillance ou à un tel compte rendu qui s'avère nécessaire ou utile pour respecter toute loi, réglementation ou autre demande gouvernementale, ou pour rehausser l'efficacité d'exploitation, améliorer la qualité des services, évaluer la satisfaction de la clientèle ou protéger TELUS Mobilité ou ses clients d'un usage indésirable de certains services ou de certaines applications. TELUS Mobilité se réserve le droit de modifier ou de retirer ou de bloquer l'accès à toute capacité sur Internet, ou au contenu, à l'information ou aux produits et services de tiers qui sont offerts ou transmis par le service et que TELUS Mobilité, à sa seule discrétion, estime être inacceptables ou contraires aux modalités des présentes.

#### 15. Services en ligne

Vous serez responsable du maintien de la confidentialité de votre compte TELUS Mobilité (y compris tous les noms d'utilisateur et tous les mots de passe) et également de toutes les activités qui y sont inscrites, qu'elles soient autorisées ou non par vous. TELUS Mobilité peut, à sa seule discrétion, modifier, limiter ou supprimer toute partie des services en ligne en tout temps. Bien que TELUS Mobilité puisse modifier la durée des intervalles de manière occasionnelle, sans préavis, TELUS Mobilité prévoit actuellement supprimer : (i) les éléments dans votre dossier « éléments supprimés » depuis plus de sept

(7) jours; (ii) les éléments dans votre dossier « éléments envoyés » depuis plus de trente (30) jours; et (iii) les comptes auxquels vous n'avez pas accédé depuis quatre-vingt-dix (90) jours consécutifs. TELUS Mobilité ne fait que fournir l'accès à des services en ligne qui sont maintenus par des fournisseurs d'applications, de services et de contenu, et TELUS Mobilité n'est pas responsable de tout acte ou omission de ces tiers fournisseurs.

## 16. Arbitrage

Tout différend, controverse ou réclamation (de nature contractuelle ou délictuelle, en vertu de la loi ou d'un règlement, ou autrement, passé, présent ou futur - sauf en ce qui concerne la perception par TELUS Mobilité de toute somme auprès de vous) qu'il découle des causes suivantes ou y soit lié : a) la présente entente; b) un téléphone ou le service; c) des déclarations verbales ou écrites, ou des publicités ou promotions concernant la présente entente ou un produit ou un service; ou d) les relations qui découlent de la présente entente (y compris les relations avec les tiers qui ne sont pas parties), (chacune étant, individuellement, une « réclamation ») feront l'objet d'une médiation privée et confidentielle devant un seul médiateur choisi par les parties à leurs frais conjoints. Si les parties n'arrivent pas à un règlement après une médiation de bonne foi, le litige sera alors soumis à l'arbitrage privé, confidentiel et final de la même personne que celle qui a été choisie à l'origine comme médiateur. L'une ou l'autre des parties peut intenter une action en justice aux fins de faire respecter et exécuter la sentence arbitrale rendue, à condition qu'une sentence arbitrale ait été rendue et seulement à ce moment-là, après un délai de trente (30) jours à compter de la date de cette sentence. En acceptant ce qui précède, vous renoncez à tout droit que vous pouvez avoir d'intenter un recours collectif ou d'y participer, à l'encontre de TELUS Mobilité, en ce qui concerne toute réclamation, et le cas échéant, vous convenez, par les présentes, de vous retirer de tout recours collectif autrement intenté contre TELUS Mobilité. Si vous avez une réclamation, vous devez envoyer un avis de médiation et d'arbitrage à TELUS Mobilité a/s de TELUS Mobilité, 200, Consilium Place, bureau 1600, Scarborough (Ontario) M1H 3J3, à l'attention du vice-président et chef du contentieux. Si nous avons une réclamation, nous vous enverrons un avis de médiation et d'arbitrage à votre dernière adresse indiquée dans nos dossiers. La médiation et l'arbitrage des réclamations se dérouleront devant l'instance et selon les règles convenues et, à défaut d'entente, seront menés par un médiateur-arbitre, conformément aux lois et aux règlements concernant l'arbitrage commercial dans la province de l'Ontario, en vigueur à la date de l'avis de médiation et d'arbitrage.

## 17. Généralités

Les présentes modalités de service sont soumises aux lois de votre province de résidence, qui gouvernent leur interprétation. Vous ne devez pas céder la présente entente sans le consentement préalable écrit de TELUS Mobilité. Si vous êtes une entreprise commerciale, une corporation ou autre entité, alors vous-même et l'utilisateur individuel du service assumerez la responsabilité conjointe de ces modalités de service, conjointement et solidairement. Si une partie de la présente entente est nulle, interdite ou non exécutoire, l'entente sera interprétée comme si cette partie n'y avait jamais figuré. La

présente entente est faite au bénéfice de vos successeurs, ayants droit et ayants cause, et de ceux de TELUS Mobilité, et elle liera ces personnes.

#### 18. Langue

Les parties aux présentes ont demandé que ces modalités de service et tous les documents ou avis en résultant ou y étant assujettis soient rédigés en langue française.

#### 19. Modifications

Les présentes modalités de service (y compris, les tarifs et frais) peuvent être modifiées unilatéralement par TELUS Mobilité de temps à autre, avec un préavis minimal de trente (30) jours à votre attention, et les modifications n'entrent en vigueur que quand vous utiliserez le service après ce délai de trente (30) jours (utilisation qui sera réputée de façon péremptoire comme signifiant votre acceptation des modifications).

#### 20. Dénomination sociale

TELUS Mobilité est un nom commercial de SOCIÉTÉ TELE-MOBILE, TELE-MOBILE COMPANY.

TELUS Mobilité vous invite à faire des commentaires sur son service et sur les présentes modalités de service. Communiquez avec nous en vous rendant sur notre site à [telusmobilité.com](http://telusmobilité.com).

Vous devez également confirmer que vous êtes d'accord que nous fassions une vérification du crédit standard et que vous acceptez de payer les frais d'ouverture de compte en ligne de 10\$. En utilisant la fonction libre-service en ligne, vous économisez 25\$ comparé à si vous utilisiez notre service de mise en service par téléphone. Les frais d'ouverture de compte en ligne de 10\$ apparaîtront sur votre premier relevé.

**ANNEXE 10**

---



## Retours

Si votre nouvel appareil ne vous satisfait pas, vous pouvez le retourner ou l'échanger dans les 30 jours suivant la date d'achat. Les accessoires ne sont pas retournables ou remboursables, à moins qu'ils ne soient défectueux. Les appareils achetés dans le cadre d'une entente de service peuvent être échangés sans frais. Toutefois, si vous annulez votre contrat, des frais d'annulation seront appliqués.

Les retours de produits qui ont été achetés en ligne à la boutique Web de TELUS ne sont pas acceptés chez les détaillants ou les points de vente au détail (ex : Future Shop ou Bureau en gros). Les détaillants ou les points de vente au détail ont leur propre politique de retour en matière d'achat, et chaque article acheté chez eux doit leur être retourné.

Vous devez nous retourner l'appareil acheté dans son état initial, dans son emballage d'origine, avec tout ce qui était compris dans le paquet et une copie du reçu électronique que nous vous avons envoyé par courriel. Lorsque nous aurons accepté votre retour, nous rembourserons le montant approprié sur la carte de crédit utilisée au moment de l'achat.

Pour retourner ou échanger un appareil, communiquez avec nous aux coordonnées ci-dessous. Nous vous enverrons une enveloppe préalablement affranchie à utiliser pour le retour ou l'échange.

### Coordonnées pour effectuer un retour

Pour les appareils Mike, l'adresse électronique est : [telusorders@omegadirect.com](mailto:telusorders@omegadirect.com), indiquez-y votre numéro de commande inclus dans le reçu électronique. Vous pouvez également téléphoner au 1-866-809-4143 du lundi au vendredi entre 9 h et 17 h, HNE.

Pour tous les autres appareils (autres que Mike), composez le 1-866-558-2273 du lundi au dimanche entre 8 h et minuit, HNE.

[fermer cette fenêtre](#)

**ANNEXE 11**

---



[telusmobilité.com](http://telusmobilité.com) | [monstusmobilité.com](http://monstusmobilité.com)

[Accueil](#) | [Produits et services](#) | [Boutique Web](#) | [Services aux clients](#) | [La radio](#) | [Recherche](#) | [Contactez un conseiller](#)

vous êtes ici > [service aux clients SCP numériques / FAQ / contrats](#)

## service aux clients

SCP numériques (choisissez un autre produit)

[guides d'usager](#) | [guides des fonctions](#) | [FAQ](#) | [libre-service](#) | [facturation](#) | [sécurité](#) | [contacts](#) | [réparations](#) | [recyclage de piles](#) | [mises en service en ligne](#) | [pourquoi nous sommes meilleurs](#) |

### Généralités

- ※ comment utiliser les fonctions de réseau
- ※ informatique mobile
- ※ montelusmobilité

### Tarifs

- ※ contrats
- ※ parlez famille
- ※ ajoutez une ligne

### EUPHORI<sup>MC</sup>

- ※ [FAQ - Téléchargements](#)
- ※ [FAQ des jeux sans fil](#)
- ※ [FAQ sur la messagerie textuelle](#)
- ※ [FAQ de la messagerie instantanée](#)
- ※ [FAQ sur la Windows Live Messenger et Windows Live Mail](#)
- ※ [FAQ - messagerie photo + vidéo](#)
- ※ [FAQ de Ma boîte de réception](#)
- ※ [FAQ - GPS](#)

### Foire aux questions à propos du Routeur de TELUS

- ※ [FAQ - Repère-enfant](#)
- ※ [FAQ - Routeur](#)
- ※ [FAQ - Mes mises à jour](#)
- ※ [FAQ - Internet sans fil](#)
- ※ [FAQ TELUS Musique<sup>MC</sup>](#)
- ※ [FAQ - donnée en itinérance aux E.U.](#)
- ※ [FAQ sur Sauvegarde sans fil](#)
- ※ [Liste des pays offrant la messagerie textuelle bidirectionnelle internationale](#)

## Contrats - Foire aux questions

### Quand mon contrat entrera-t-il en vigueur?

Il entrera en vigueur au moment où TELUS Mobilité aura approuvé le contrat rempli et signé.

### Où puis-je me procurer une copie de contrat si je décide de faire la mise en service de mon téléphone en ligne ou par téléphone?

S'il n'y a pas de formulaire de contrat inclus avec votre téléphone SCP TELUS Mobilité, vous pouvez en obtenir un auprès d'un de nos partenaires de réseau. Vous pouvez aussi passer sur montelusmobilité. Vous devrez d'abord vous connecter ou vous inscrire au site portail pour accéder au contrat en ligne.

### Qu'est-ce qui est garanti pendant la durée du contrat?

TELUS Mobilité n'augmentera pas le tarif mensuel que vous payez pour le service et elle ne diminuera pas le nombre de minutes incluses dans votre forfait mensuel, mais elle peut modifier d'autres frais et elle peut exiger des frais additionnels en vous donnant un préavis de trente (30) jours.

### Quand et comment recevrai-je le crédit d'achat de l'appareil?

Après la mise en service d'un appareil avec un contrat à terme, vous pourrez recevoir le crédit de deux façons différentes :

- Si vous achetez un téléphone SCP chez un détaillant indépendant de TELUS Mobilité, vous recevrez instantanément un rabais sur le prix de l'appareil que vous achetez.
- Si vous achetez un téléphone SCP chez un détaillant de produits connexes de TELUS Mobilité ou chez tout partenaire de réseau de TELUS Mobilité, le prix total de l'appareil vous sera facturé au moment de l'achat. Le crédit correspondant au rabais accordé sur votre appareil sera inclus dans votre premier relevé.

### Quand puis-je changer de forfait?

Vous pouvez passer à un forfait de plus grand format que celui que vous avez en tout temps. Il peut y avoir certaines restrictions - veuillez voir les renseignements qui s'appliquent au forfait spécifique pour tous les détails. Les clients ont le droit de changer leur forfait 2 fois par année civile et sont facturés 10 \$ pour chaque changement additionnel sur le forfait. Les clients ne sont pas facturés pour les changements sur les forfaits effectués par l'entremise du Service à la clientèle en ligne, mais peuvent seulement faire un changement par cycle de facturation.

### Qu'est-ce qui arrive si je veux mettre fin à mon service?

Si vous mettez fin à votre service avant échéance, vous devrez payer (à titre d'indemnité de résiliation et non de pénalité) des frais de résiliation pour chaque numéro de téléphone qui ne sera plus utilisé, en plus de devoir verser tous les montants que vous devez à TELUS Mobilité jusqu'au moment où vous aurez fait la demande de fin de service. Ce montant sera le plus élevé entre :

1. 20 \$ multipliés par le nombre de mois qui restent au contrat, ou
2. 100 \$

### Qu'est-ce qui arrive lorsque le contrat à terme prend fin?

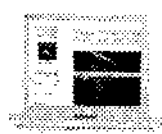
Après la durée du contrat, les services continueront de vous être fournis au mois et ils seront sujets aux modalités applicables.

### Où dois-je signer?

Calendrier électronique



Lecteur multimédia TELUS



TELUS Radio sans fil

((XMM))



Libre-service offert 24 heures sur 24



Voici trois façons de faire entrer un contrat en vigueur :

- **En personne** - Si vous achetez votre appareil TELUS Mobilité d'un détaillant indépendant ou d'un centre de communication d'affaires TELUS Mobilité, vous pouvez à la fois mettre votre appareil en service et recevoir votre rabais au moment de l'achat de l'appareil. Vous n'aurez qu'à signer l'entente de service sur place et à attendre que le processus de mise en service soit terminé.
- **En ligne** - par l'entremise des mises en services en ligne. Un crédit de 5 \$ sera porté à votre premier relevé pour la mise en service d'un appareil avec un contrat. Vous devrez remplir la copie en ligne du contrat pour la mise en service.
- **Par téléphone** - vous pouvez appeler et parler à un représentant des Mises en service, qui s'occupera d'ouvrir votre compte. Veuillez consulter la brochure «TELUS Mobilité-votre guide de démarrage» qui est incluse dans votre trousse de téléphone SCP pour le numéro de téléphone de Mises en service dans votre région. Vous pouvez accepter un contrat verbal par téléphone ou nous faire parvenir une copie signée du contrat pour que nous puissions procéder à la mise en service de l'appareil. Si vous l'envoyez par télécopieur, veuillez attendre 48 heures pour le traitement de la demande. Les formulaires reçus par la poste seront traités dans une période de 2 semaines. Un contrat verbal présente les mêmes conditions légales (p. ex., frais de résiliation) qu'un contrat signé et est actif dès que le crédit de l'appareil.

[english](#) [中文](#) [confidentialité/legal](#) [contacts](#) [où acheter](#) [portails](#) [montelusmobilité.com](#)  
[telus.com](#)

[mytelus.com](#) [globeinternet.net](#) [telus.net](#) [telusquebec.com](#)

© 2008 Société TELUS Communications

**ANNEXE 12**

---

**Pourquoi n'ai-je pas encore reçu ma commande?**

Nous faisons de notre mieux pour vous expédier votre commande le plus rapidement possible. Cependant, il arrive que des colis soient perdus par le service postal. Si la date indiquée dans votre courriel de confirmation est passée et que vous n'avez encore rien reçu, avisez-nous aussitôt que possible. Toutefois, avant de nous téléphoner ou de nous envoyer un courriel, voici quelques conseils à suivre :

- Pour faire le suivi de votre commande, ouvrez une session et cliquant sur le lien « Votre historique de commandes », puis cliquez sur le lien « Cliquez ici pour suivre votre expédition ».
- Si le colis a été livré et que vous ne l'avez pas reçu, il est possible qu'il ait été laissé dans un endroit « caché ». Un endroit caché est un endroit non visible, à l'abri des intempéries. Si vous habitez dans un appartement ou un condo, renseignez-vous auprès du gérant de l'immeuble ou du gardien de sécurité.
- Si vous avez passé une commande sans créer un compte, vous pouvez effectuer le suivi de votre commande en cliquant sur le lien « Statut de la commande » situé dans le haut des pages du site Web d'Indigo. Vous n'avez ensuite qu'à entrer votre numéro de commande, votre numéro de téléphone et votre code postal.
- Si le colis nous a été retourné, ou si l'adresse est incorrecte, il se peut que la commande soit non distribuable en raison d'une erreur d'adresse. Si votre colis nous a été retourné, nous vous rembourserons (y compris les frais d'expédition) dès que nous le recevons. Malheureusement, nous ne pouvons pas réexpédier les commandes non distribuables.
- Si il n'y a pas d'information de suivi ou si vous ne parvenez pas à trouver votre colis, veuillez communiquer avec nous dans les 30 jours suivant la date de réception de votre courriel de confirmation d'expédition.

Les Canadiens achètent leurs best-sellers et livres aubaines à **Chapters Indigo**, la plus grande chaîne de librairies au Canada, avec des succursales partout au pays, notamment à Toronto, Halifax, Montréal, Vancouver et Calgary.

Protégé par les droits d'auteur. Tous droits réservés.

Tous les prix sont en dollars canadiens.

**Les prix indiqués à chapters.indigo.ca ne s'appliquent qu'aux achats en ligne.**

**ANNEXE 13**

---



## CONDITIONS D'UTILISATION

*Date de révision : 10 Septembre 2007.*

Bienvenu au site Web et au service de communauté Indigo (collectivement, « chapters.indigo.ca », « le site Web » ou « le site »). Le site Web est exploité par Indigo Books & Music Inc. (« Indigo » ou « nous », selon la définition ci-dessous). En accédant ou en utilisant le site Web, ou en publiant un hyperlien sur tout site Internet dont vous êtes le propriétaire ou exploitant, en propre ou par mandataire (« vous », « votre » ou « l'utilisateur »), vous indiquez avoir lu, compris et accepté d'être soumis par les présentes conditions d'utilisation (« les présentes conditions d'utilisation » ou « la présente convention »), que vous soyez ou non membre inscrit du site Web. Vous n'êtes autorisé à utiliser le site Web (peu importe le caractère volontaire de votre accès ou de votre utilisation) que si vous acceptez de respecter toutes les lois applicables et la présente convention. À notre discrétion, nous nous réservons le droit de modifier, d'ajouter ou de supprimer des sections des présentes conditions d'utilisation, en tout temps et sans autre avis. Auquel cas, nous publierons les modifications aux présentes conditions d'utilisation dans le site Web. La poursuite de votre utilisation du site Web après de telles modifications constitue votre acceptation des conditions d'utilisation mises à jour.

Dans l'éventualité où vous ne vous conformez pas à la présente convention en tout temps, nous nous réservons le droit d'annuler ou de résilier votre accès au site Web (en tout ou en partie), ainsi que votre compte d'utilisateur, le cas échéant. À la discrétion d'Indigo et sans préavis ni responsabilité, nous pouvons abandonner ou modifier tout aspect du site Web, notamment : i) en restreignant les heures d'accessibilité au site Web; ii) en limitant le seuil d'utilisation permise; iii) en limitant ou en résiliant le droit d'un utilisateur d'utiliser le site Web. Vous convenez que toute résiliation ou annulation de votre accès ou de votre utilisation du site Web entrera en vigueur sans préavis. Si vous ne respectez pas les conditions de la présente convention, vous convenez que nous pourrions désactiver ou supprimer votre compte d'utilisateur, le cas échéant, ainsi que tous les fichiers ou données contenus dans votre compte, ainsi que vous interdire tout accès ultérieur à de tels fichiers ou données, ou au site Web (en tout ou en partie). Qui plus est, vous acceptez de nous dégager de toute responsabilité envers vous ou envers un tiers découlant de la résiliation ou de l'annulation de votre accès ou de votre utilisation du site Web. Vous convenez que votre seul recours dans le cas où vous êtes insatisfait d'une modification ou d'un abandon du site Web, ou de toute politique ou pratique d'Indigo dans la fourniture du site Web, notamment toute modification de contenu, réside dans la cessation de l'utilisation du site Web et l'annulation ou la résiliation de votre abonnement ou de votre compte d'utilisateur inscrit, le cas échéant. Bien qu'Indigo ne surveille pas le site Web en permanence, elle se réserve explicitement le droit de le faire.

De temps à autre, nous pouvons ajouter à la présente convention des conditions relatives à du contenu, des activités ou des événements particuliers (les « conditions supplémentaires »). Ces conditions supplémentaires pourront être positionnées dans le site Web afin qu'elles s'affichent de manière connexe aux contenus, activités, fonctions ou événements particuliers auxquelles elles se réfèrent. Elles seront identifiées en tant que telles. Vous comprenez et convenez que de telles conditions supplémentaires font partie intégrante de la présente convention.

Si vous êtes employé d'Indigo, veuillez prendre note que votre utilisation du site Web en tant qu'employé doit, en tout temps, se conformer au Code de conduite d'Indigo Books & Music Inc (Indigo) contenu dans la Trousse de l'employé, ainsi qu'à toute autre déclaration, politique ou procédure mises en œuvre de temps à autre par Indigo, ainsi qu'aux présentes conditions d'utilisation.

**VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT LES PRÉSENTES CONDITIONS D'UTILISATION : ELLES CONTIENNENT DE L'INFORMATION IMPORTANTE CONCERNANT VOS DROITS, OBLIGATIONS ET RECOURS JURIDIQUES, PARMIS LESQUELS ON RETROUVE DIVERSES CLAUSES LIMITATIVES ET D'EXCLUSION, AINSI QU'UNE CLAUSE DE RÉSOLUTION DES LITIGES.**

Indigo exploite chapters.indigo.ca de ses bureaux de la province d'Ontario, au Canada. Le site Web est accessible depuis toutes les provinces et territoires du Canada, ainsi que depuis d'autres pays dans le monde. Comme chacun de ces territoires est doté de lois possiblement différentes des lois ontariennes, en accédant au site Web vous acceptez que toutes les questions relatives à l'accès ou à l'utilisation du site Web ou d'autres sites Internet vers lesquels mène un hyperlien inséré dans le site Web, soient régies par les lois de la province d'Ontario et les lois fédérales canadiennes applicables. Vous acceptez également et vous vous soumettez volontairement à la compétence personnelle et territoriale des tribunaux de la province d'Ontario. En outre, vous reconnaissez devoir vous conformer à toutes les lois locales.

### Registered Users

Certains composants, sections, contenus et fonctions du site Web ne sont accessibles qu'aux personnes membres d'Indigo et détentrices d'un compte d'utilisateur du site Web (chacun, un « utilisateur inscrit »). Si vous êtes un utilisateur inscrit, vous acceptez les conditions suivantes :

- i. En contrepartie de votre utilisation du site Web, vous déclarez être âgé d'au moins dix-sept (17) ans et ne pas être inapte à recevoir des services en vertu des lois de la province d'Ontario et des lois fédérales du Canada ou de tout autre ressort applicable. Vous acceptez également de : a) fournir des renseignements véridiques, exacts et complets à votre sujet, comme demandé dans tout formulaire d'inscription du site Web (les « données d'inscription »); b) de mettre à jour vos données d'inscription sans délai afin qu'elles demeurent véridiques, exactes et complètes. Dans l'éventualité où vous fournissez des renseignements faux, inexacts, périmés ou incomplets, Indigo se réserve le droit de suspendre ou de résilier votre compte et de vous refuser l'utilisation, actuelle ou future, en tout ou en partie, du site Web.
- ii. Veuillez choisir avec prudence les renseignements que vous publiez dans le site Web et que vous donnez à d'autres utilisateurs. Votre profil ne peut inclure les éléments suivants : numéros de téléphone, adresses postales, ainsi que toute photographie contenant de la nudité, ou de nature obscène, excessivement violente, harcelante, sexuellement explicite ou de mauvais goût. Malgré cette interdiction, il se peut que les renseignements fournis par d'autres utilisateurs (p. ex., dans leur profil) contiennent des documents, produits ou services inexacts, inappropriés, de mauvais goût ou sexuellement explicites. Le cas échéant, Indigo se dégage de toute responsabilité quant à ces documents. La responsabilité de vos interactions avec les autres utilisateurs du site Web vous incombe en entier.
- iii. Les utilisateurs inscrits recevront un mot de passe et un code d'utilisateur après avoir complété le processus d'inscription au site Web. Vous êtes responsable du maintien de la confidentialité de ce mot de passe et de ce compte. Toute activité exercée à l'aide de votre mot de passe ou de votre compte est sous votre responsabilité pleine et entière. Vous convenez : a) d'aviser Indigo immédiatement de toute utilisation non autorisée de votre mot de passe ou de votre compte ou de toute autre violation de sécurité; b) de veiller à déconnecter votre compte à la fin de chaque session.

## Nétiquette

Vous devez respecter toutes les politiques relatives aux utilisations autorisées et interdites du site Web publiées par Indigo dans le site Web de temps à autre (collectivement, la « nétiquette »), comme le prévoient actuellement le document <INSÉRER LA NOUVELLE NÉTIQUETTE> et la directive concernant la vie privée (la « directive concernant la vie privée ») <http://www.chapters.indigo.ca/Privacy-Policy/priv-art.html>. Vous vous engagez à vous familiariser avec et à lire régulièrement la nétiquette et la directive concernant la vie privée.

Votre privilège d'utilisation du site Web (incluant la communauté Indigo) et de contribution aux discussions de la communauté Indigo est conditionnel à votre respect des normes de la communauté et de la nétiquette. Nous pouvons révoquer vos privilèges d'utilisation du site Web, en tout ou en partie, ou prendre toute autre mesure appropriée destinée à l'application des normes de la communauté et de la nétiquette, dans l'éventualité où des violations sont portées à votre attention. En outre, si vous ne respectez pas les normes de la communauté et la nétiquette, Indigo pourra, à sa discrétion, résilier votre utilisation ou votre participation à la communauté Indigo. Aux fins de la présente convention, l'expression « communauté Indigo » signifie toute salle de clavardage, babillard électronique, échange de critiques littéraires ou toute autre activité similaire où vous pouvez communiquer avec d'autres utilisateurs du site Web.

Toutes les communications de la communauté Indigo, notamment les communications de clavardage et de babillard électronique, sont publiques. Nous nous réservons le droit de surveiller des sections du site Web (notamment la communauté Indigo) afin de vérifier le respect des normes de la communauté et de la nétiquette, ou pour toute autre raison. Vous convenez qu'en vous offrant la possibilité de diffuser des articles (selon la définition ci-dessous) dans la communauté Indigo, nous agissons en tant qu'intermédiaire passif de cette diffusion. À ce titre, nous nous dégageons de toute obligation ou responsabilité relatives aux articles ou activités de la communauté Indigo. Bien que nous nous réservions le droit de retirer tout article de la communauté Indigo, sans préavis et peu en importe la raison, nous ne sommes aucunement tenus de supprimer les articles que vous considérez inacceptables ou de mauvais goût. En cas de conflit ou d'incohérence entre les présentes conditions d'utilisation et la nétiquette <INSÉRER L'URL DE LA NOUVELLE NÉTIQUETTE>, ainsi que toute règle, politique ou ligne directrice publiée dans le site Web, les présentes conditions d'utilisation ont préséance.

L'utilisateur reconnaît que tout contenu, courriel, article, offre, logiciel, vidéo, photographie, texte, image, musique, son, question, suggestion créative, message, rétroaction, idée, recette, remarque, dessin, essai, histoire ou autre renseignement, donnée, document et opinion (notamment tout article publié sur les forums de la communauté) (les « articles ») fourni, courriel, publié, téléversé ou transmis par lui dans le site Web est considéré comme et demeure la propriété d'Indigo, notamment tout droit d'auteur, sans réserve. En outre, l'utilisateur renonce à ses droits intellectuels, en tout ou en partie, connexes auxdits articles. Sauf dans les cas prévus par la directive concernant la vie privée <http://www.chapters.indigo.ca/Privacy-Policy/priv-art.html>, aucun article n'engage Indigo à une obligation de confidentialité. Nous ne saurons être tenus responsables de l'utilisation ou de la divulgation d'un article. Sans limiter la portée de ce qui précède, l'utilisateur reconnaît et accepte que les articles, en tout ou en partie, peuvent être utilisés, modifiés, reproduits, publiés, traduits, intégrés à une sous-licence, copiés et intégrés ou diffusés dans d'autres œuvres de toute forme ou média, ou de technologies inconnues ou en développement, pendant toute la durée de tout droit d'auteur possiblement associé à de tels articles, sans dédommagement d'aucune sorte à l'utilisateur. Lorsque vous publiez des articles dans le site Web, vous permettez et demandez à Indigo d'en faire la copie, à sa discrétion, afin d'en faciliter la publication et le stockage dans le site Web. En publiant des articles dans une section du site Web, vous octroyez automatiquement, et vous déclarez et garantissez que vous avez le droit d'octroyer, à Indigo, une licence internationale irrévocable, perpétuelle, non exclusive, cessible, entièrement défrayée (avec droit de sous-licence) relative à l'utilisation, à la copie, à l'utilisation publicitaire, à l'affichage public, au reformatage, à la traduction, à l'utilisation d'extraits (en tout ou en partie) et à la distribution à toute fin connexe au site Web ou à sa promotion, à la préparation de dérivés ou à l'intégration à d'autres œuvres desdits articles, et vous en octroyez et autorisez la sous-licence. Vous acceptez de défendre, de protéger, d'indemniser et de tenir Indigo et ses filiales, ainsi que leurs directeurs, représentants, sous-traitants, partenaires et employés, à l'abri de toute perte, responsabilité, menace de revendication ou revendication réelle, demande, dommages, coûts et dépenses, notamment les frais juridiques raisonnables, découlant ou connexes à un de vos articles.

Tout le contenu du site Web, notamment les conceptions, textes, images, vidéos, renseignements, applications, logiciels, musique, sons et autres fichiers, ainsi que leur sélection et organisation (le « contenu du site ») est la propriété d'Indigo ou de ses licenciés, tous droits réservés. Aucun élément de contenu du site ne peut être modifié, copié, distribué, assemblé, reproduit, republié, téléchargé, affiché, publié, transmis ou vendu sous toute forme ou de quelque manière, en tout ou en partie, sans l'autorisation écrite préalable d'Indigo. Dans l'éventualité où vous êtes admissible à l'utilisation du site Web et conformément aux présentes conditions d'utilisation, Indigo vous octroie une licence d'accès limitée au site Web et à son contenu, vous permettant également de télécharger ou d'imprimer une copie de toute section du contenu auquel vous avez accédé légitimement, à des fins strictement personnelles et non commerciales, en autant que vous conserviez intacts tous les avis relatifs à la propriété intellectuelle et aux droits d'auteur. À l'exception de votre propre contenu, vous ne pouvez téléverser ni republier le contenu du site dans tout autre site Internet, intranet ou extranet, ni intégrer ses données dans toute autre base de données ou compilation. En outre, toute autre utilisation du contenu du site est rigoureusement interdite. La licence ci-dessus est soumise aux présentes conditions d'utilisation et n'autorise aucun forage de données, robot ou méthodes similaires de cueillette ou d'extraction de données. Toute utilisation du site Web ou de son contenu, autre qu'une utilisation explicitement autorisée aux présentes, sans le consentement écrit préalable d'Indigo, est rigoureusement interdite et entraînera la résiliation de la licence octroyée. Une telle utilisation non autorisée pourrait également contrevenir à certaines lois applicables, notamment la législation sur les droits d'auteur et sur la protection des marques de commerce, ainsi que les lois et règlements en matière de communication. À moins d'une mention contraire explicite, aucune des présentes conditions d'utilisation ne peut être interprétée comme octroyant une licence relative aux droits de propriété intellectuelle, par contrat, mandat ou autre. Cette licence est révocable en tout temps, sans préavis et peu en importe la raison.

Le site Web contient des hyperliens ou peut vous mener vers des sites Internet originant de tierces parties (les « sites Internet autres »), ainsi que vers des articles, photographies, texte, images, conceptions, musique, sons, vidéos, renseignements, applications, logiciels et autre contenu ou éléments appartenant ou originant de tierces parties (les « applications, logiciels ou contenu Internet autres »). De tels sites et applications, logiciels ou contenu Internet autres ne font pas l'objet d'enquête ou de contrôle d'exactitude, de caractère approprié ou de complétude par Indigo. Nous ne sommes aucunement responsables des sites ou applications, logiciels ou contenu Internet autres publiés, accessibles ou installés à partir du site Web, notamment en matière de contenu, d'exactitude, de bon goût, d'opinion, de fiabilité, de pratiques de confidentialité ou autres politiques des sites ou des applications, logiciels ou contenu Internet autres ou qui en font partie. L'inclusion de sites ou applications, logiciels ou contenu Internet autres, les hyperliens y menant ou la permission de les utiliser ou de les installer n'entraînent aucunement leur approbation ou leur acceptation par Indigo. Si vous décidez de quitter le site Web pour accéder à des sites Internet autres ou d'utiliser ou installer toute application, logiciel ou contenu Internet autres, vous le faites à vos propres risques et vous devez être conscient que nos conditions et politiques ne régissent pas les éléments découlant de cette décision. Vous devriez étudier les conditions et politiques, notamment les pratiques

en matière de confidentialité et de cueillette de données, applicables à tout site vers lequel vous naviguez à partir du site Web ou à toute application que vous utilisez ou installez à partir du site Web.

Les utilisateurs qui publient un hyperlien vers le site Web dans des sites Internet autres doivent veiller à ce que ces sites ne contiennent aucun contenu Web qui, s'il était partagé ou publié par un utilisateur dans le site Web, constituerait une violation des règles de conduite de l'utilisateur énoncées ci-dessus. Sans que soit limitée la portée générale de ce qui précède, les utilisateurs conviennent de ne pas publier d'hyperlien vers un site Internet qui contient du contenu falsifié, nuisible, menaçant, illégal, diffamatoire, abusif, incendiaire, harcelant, vulgaire, obscène, frauduleux ou enfreignant les droits à la vie privée ou publicitaires ou qui puisse exposer Indigo ou ses utilisateurs à des dommages ou des responsabilités de toute sorte, ni vers un site Internet qui ne déclare ni ne garantit qu'il ne présente pas un tel contenu. En insérant un hyperlien, les utilisateurs acceptent de défendre, de protéger, d'indemniser et de tenir Indigo et ses filiales, ainsi que leurs directeurs, représentants, sous-traitants, partenaires et employés, à l'abri de toute perte, responsabilité, revendication, demande, dommages, coûts et dépenses, notamment les frais juridiques raisonnables, découlant ou connexes à cet hyperlien, à son contenu ou à d'autres éléments ou documents pouvant être partagés ou publiés par hyperlien, ou à toute violation ou violation présumée des déclarations et garanties ci-dessus.

En insérant un hyperlien vers le site Web dans des sites Internet autres, l'utilisateur octroie automatiquement, et déclare et garantit qu'il a le droit d'octroyer, à Indigo, une licence internationale irrévocable, perpétuelle, non exclusive, cessible, entièrement défrayée (avec un droit de sous-licence) relative à l'utilisation du site Web pour relier, utiliser, copier, publier, diffuser, exécuter ou afficher publiquement, reformater, traduire, tirer des extraits (en tout ou en partie), résumer, et distribuer le contenu, les hyperliens et autres documents de toute sorte figurant dans toute page Web dans laquelle l'utilisateur insère ledit hyperlien.

Sauf dans les cas où la législation applicable l'interdit, toute revendication, litige ou contestation (en droit civil ou délictuel, en vertu d'une loi, d'un règlement ou autre, antérieur, actuel ou futur) découlant des ou relative aux : a) présentes conditions d'utilisation; b) liens découlant des présentes conditions d'utilisation (collectivement, la « revendication ») sera soumis à la décision d'un arbitre unique (à l'exclusion des tribunaux). Sauf dans les cas où la législation applicable l'interdit, vous renoncez à tout droit d'entreprendre ou de participer à tout recours collectif contre nous connexe à toute revendication et, le cas échéant, vous acceptez également de vous retirer de toute procédure de recours collectif en cours contre nous.

Dans le cadre de toute poursuite contre nous découlant de l'utilisation du site Web, la partie gagnante sera autorisée à recouvrer tous les coûts juridiques relatifs à la poursuite, notamment ses dépenses, imposables et non imposables, et ses frais juridiques raisonnables.

Dans l'éventualité où l'une des dispositions des présentes conditions d'utilisation était déclarée nulle, illégale ou non exécutable, ladite disposition sera considérée avoir été retranchée des présentes conditions et ne portera aucunement préjudice à la validité et au caractère exécutoire des autres dispositions. La présente convention, allée à la nétiquette <INSÉREZ L'URL DE LA NOUVELLE NÉTIQUETTE>, à la directive concernant la vie privée <http://www.chapters.indigo.ca/Privacy-Policy/priv-art.html> et à toute condition supplémentaire, représente la convention intégrale entre vous et Indigo quant aux questions exposées aux présentes.

Nous pouvons céder nos droits et obligations en vertu de la présente convention. La présente convention liera nos successeurs, ayants droits et licenciés. L'omission d'une partie d'insister sur ou de contraindre l'autre partie à l'application rigoureuse d'une disposition de la présente convention ou son omission de se prévaloir de tout droit en vertu de la présente convention ne sauraient être interprétées comme une renonciation, en tout ou en partie, de ce droit de la partie à faire valoir cette disposition ou ce droit à cette occasion ou en toute autre occasion; a contrario, ces droits et dispositions demeurent en vigueur.

Veillez consulter la section Aide <http://www.chapters.indigo.ca/Help/belpmain-art.html> pour de plus amples informations ou cliquez ici pour soumettre une demande à l'administrateur de la communauté en ligne. [community@chapters.indigo.ca](mailto:community@chapters.indigo.ca)

Les Canadiens achètent leurs best-sellers et livres aubaines à Chapters Indigo, la plus grande chaîne de librairies au Canada, avec des succursales partout au pays, notamment à Toronto, Halifax, Montréal, Vancouver et Calgary.

Protégé par les droits d'auteur. Tous droits réservés.

Tous les prix sont en dollars canadiens.

Les prix indiqués à [chapters.indigo.ca](http://www.chapters.indigo.ca) ne s'appliquent qu'aux achats en ligne.

**ANNEXE 14**

---



## Politique de retour

### La garantie Heather

Nous garantissons que vous adorerez les livres recommandés par Heather, ou vous pouvez les retourner et vous faire rembourser en tout temps, peu importe leur état. Cette garantie s'applique aux achats en magasin et en ligne. Vous devrez toutefois présenter une preuve d'achat au moment du retour. Si le produit a été acheté il y a plus de 30 jours, vous devrez le retourner à un magasin Chapters, Indigo ou Coles à des fins de remboursement.

### Retours du temps des Fêtes

Les achats des Fêtes peuvent être retournés jusqu'au 15 janvier 2008. Vous devez présenter votre bordereau d'expédition ou votre facture lorsque vous retournez une commande à l'un de nos magasins.

### Comment puis-je retourner un article et obtenir un remboursement?

Il est facile de retourner un article commandé en ligne. Pour les retours en provenance du Canada, vous avez les deux choix suivants :

#### 1 - Retournez le produit dans un magasin Chapters, Indigo ou Coles.

Apportez en magasin le produit que vous désirez retourner, dans les 30 jours suivant la date d'expédition. Le produit doit être dans son état d'origine (l'emballage des CD, DVD et vidéocassettes ne doit pas avoir été ouvert) et accompagné du bordereau d'expédition (votre reçu) joint à votre commande. La date d'expédition de votre commande est indiquée sur le bordereau.

Pour trouver le magasin le plus près de chez vous, utilisez notre localisateur de magasins. Pour en savoir davantage sur notre politique de retour, reportez-vous à la rubrique Retours en ligne : Conditions générales.

#### 2 - Retournez le produit par la poste

Retournez le produit en ligne à [chapters.indigo.ca](http://chapters.indigo.ca).

- Ouvrez une session pour accéder à « Votre compte », sélectionnez « Votre historique de commandes » et cliquez sur le numéro de la commande que vous désirez retourner.
- Sélectionnez le(s) produit(s) que vous désirez retourner et indiquez la quantité, l'état du produit et la raison du retour – utilisez les cases à cocher et les menus déroulants fournis.
- Cliquez sur « Détails du retour » pour vérifier l'exactitude des renseignements fournis, puis cliquez sur « Demandez une étiquette » et suivez les directives.
- Pour obtenir votre étiquette de retour préaffranchie, cliquez sur « Imprimez l'étiquette ». Veuillez imprimer deux étiquettes pour pouvoir en garder une dans vos dossiers.
- Apposez la partie supérieure de l'étiquette à l'extérieur de votre colis, dans lequel vous aurez préalablement inséré une copie du bordereau d'expédition ou de la facture. Veillez à ce que le code à barres et l'adresse soient entièrement visibles. Vous pouvez également imprimer une facture à partir de votre compte en ligne.
- La plupart des colis peuvent être déposés dans une boîte aux lettres de Postes Canada; les colis de grande dimension doivent être apportés à un comptoir postal de Postes Canada.
- Les retours sont généralement traités 2 ou 3 jours suivant leur réception. Veuillez allouer de 2 à 5 jours additionnels pour que le montant du retour soit appliqué à votre carte de crédit.

### Veillez noter

Pour retourner une commande sans avoir créé un compte, vous devez retourner l'article au magasin le plus près de chez vous, accompagné du bordereau d'expédition. Si vous ne pouvez effectuer le retour en magasin, postez les articles que vous désirez retourner à l'adresse indiquée dans les directives de retour qui figurent sur le bordereau d'expédition.

Si vous retournez un article parce qu'il était endommagé lorsque vous l'avez reçu, ou parce que vous avez reçu le mauvais article, vous n'aurez pas besoin de payer les frais d'expédition de retour. Dans tous les autres cas, les frais d'expédition de retour sont déduits de votre remboursement lorsque vous soumettez un retour en ligne. Pour plus de détails sur notre politique de retour, reportez-vous à la rubrique Retours en ligne : Conditions générales.

### Suivi de votre retour en ligne

- Ouvrez une session dans « Votre compte » et sélectionnez « Votre historique de commandes ». Ensuite, sélectionnez le numéro de la commande dont vous avez retourné des articles. Vous verrez alors si votre retour a été traité et si votre compte a été crédité.

### Retour d'un cadeau

Si vous avez reçu un produit de [chapters.indigo.ca](http://chapters.indigo.ca) en cadeau et souhaitez le retourner, vous pouvez le faire dans tous nos magasins.

Apportez le produit dans sa condition d'origine, ainsi que le bordereau d'expédition, à tout magasin Chapters, Indigo ou Coles. On vous remettra une carte-cadeau Indigo correspondant à la valeur du produit retourné, utilisable en ligne et dans tous nos magasins.

### Retours - États-Unis et commandes internationales

Nous n'acceptons pas la responsabilité des pertes ou dommages des commandes retournées. Ainsi, s'il vous faut retourner une commande à partir des États-Unis ou de l'extérieur du Canada, il vaut mieux le faire par courrier recommandé. Pour en savoir davantage, cliquez sur commandes internationales.

### Échanges

Pour l'instant, la seule façon d'échanger un article commandé en ligne est de le retourner pour obtenir un remboursement (voir la procédure ci-dessus), puis de passer une nouvelle commande. Les achats effectués en ligne ne peuvent pas être échangés dans nos magasins. Si vous avez reçu un article que vous n'aviez pas commandé et qui a été porté à votre facture, veuillez le retourner pour un remboursement complet.

**REMARQUE :** Les chèques-cadeaux électroniques, l'achat ou le renouvellement de cartes irewards, ainsi que les livres d'occasion, rares ou

épuisés et les albums photobook ne sont pas remboursables. Veuillez vous reporter à la rubrique Retours en ligne : Conditions générales pour plus de détails.

**Livres d'occasion et rares**

**Veillez communiquer avec nous si vous désirez retourner un livre d'occasion ou rare.**

Les Canadiens achètent leurs best-sellers et livres aubaines à **Chapters Indigo**, la plus grande chaîne de librairies au Canada, avec des succursales partout au pays, notamment à Toronto, Halifax, Montréal, Vancouver et Calgary.

Protégé par les droits d'auteur. Tous droits réservés.

Tous les prix sont en dollars canadiens.

**Les prix indiqués à chapters.indigo.ca ne s'appliquent qu'aux achats en ligne.**

**ANNEXE 15**

---



## Retours en ligne : Conditions générales

### Les articles suivants ne sont pas retournables :

- Chèques-cadeaux électroniques
- Abonnements iREWARDS
- Albums photobook
- Vidéocassettes, DVD et CD dont l'emballage est ouvert (sauf s'ils sont endommagés)

- I. Les rabais promotionnels n'ont aucune valeur monétaire et ne sont pas remboursables.
- II. Nous nous réservons le droit de vérifier les renseignements sur les produits retournés avant d'émettre un crédit de retour (ex. : confirmation de produit endommagé).
- III. Nous ne sommes pas responsables des dommages pouvant survenir durant l'expédition de retour de votre commande.
- IV. À moins que nous n'ayons commis une erreur de traitement de commande, des frais d'expédition de retour seront appliqués. Par souci de commodité, les frais d'expédition seront automatiquement déduits du montant de votre remboursement.
- V. Les livres d'occasion, rares ou épuisés sont considérés comme des articles uniques. Les règles suivantes s'appliquent :
  - Les livres d'occasion, rares ou épuisés ne sont pas remboursables.
  - Dans des circonstances exceptionnelles, un retour peut être accordé. Vous devez pour cela communiquer avec notre Service à la clientèle dans les 30 jours suivant la date d'expédition de votre commande. Nous déterminerons si le produit est admissible à un retour et dans l'affirmative, nous vous indiquerons la marche à suivre.
  - Tous les frais d'expédition de retour sont la responsabilité du client. Ces frais ne sont pas remboursés par chapters.indigo.ca.
  - Nous nous réservons le droit de vérifier les renseignements sur les produits retournés avant d'émettre un remboursement.

**GARANTIE LIMITÉE - À L'EXCEPTION DE CETTE GARANTIE LIMITÉE DE PRODUIT, INDIGO BOOKS & MUSIC INC. N'EFFECTUE AUCUNE GARANTIE, REPRÉSENTATION OU CONDITION RELATIVEMENT AUX NOUVEAUX PRODUITS, NI EXPLICITE NI IMPLICITE, STATUTAIRE OU AUTRE, Y COMPRIS, MAIS SANS S'Y LIMITER, DES GARANTIES DE QUALITÉ MARCHANDE, D'APTITUDE À UN USAGE PARTICULIER, OU DE CONFORMITÉ À L'AN 2000, ET TOUTE GARANTIE, REPRÉSENTATION OU CONDITION EST EXCLUE. LA SEULE RESPONSABILITÉ D'INDIGO BOOKS & MUSIC INC. RELATIVEMENT AUX RÉCLAMATIONS DE GARANTIE EST LIMITÉE AU RETOUR ET AU REMBOURSEMENT, TEL QU'ÉNONCÉ CI-DESSUS ET DANS NOTRE POLITIQUE DE RETOUR.**

**LIMITATION DE LA RESPONSABILITÉ - EN AUCUN CAS INDIGO BOOKS & MUSIC INC. NE POURRA ÊTRE TENUE RESPONSABLE ENVERS LE CLIENT POUR TOUT DOMMAGE SPÉCIAL, DIRECT, INDIRECT, ACCESSOIRE OU PUNITIF, PERTE, BLESSURE, COÛT OU FRAIS DE TOUTE NATURE, RELATIVEMENT À N'IMPORTE QUEL PRODUIT. LA RESPONSABILITÉ TOTALE D'INDIGO BOOKS & MUSIC INC. POUR TOUTE RÉCLAMATION RELATIVE À UN CONTRAT, UN DÉLIT CIVIL, UNE GARANTIE OU AUTRE, SE LIMITE AU PRIX DU PRODUIT PLUS DES FRAIS D'EXPÉDITION DE 5 \$ (CAN).**

**POUR OBTENIR PLUS DE RENSEIGNEMENTS AU SUJET DE L'AVIS DE NON-RESPONSABILITÉ ET DE LIMITATION DE LA RESPONSABILITÉ, VEUILLEZ VOUS REPORTER À L'ÉNONCÉ JURIDIQUE D'INDIGO.**

Les Canadiens achètent leurs best-sellers et livres au hasard à **Chapters Indigo**, la plus grande chaîne de librairies au Canada, avec des succursales partout au pays, notamment à Toronto, Halifax, Montréal, Vancouver et Calgary.

Protégé par les droits d'auteur. Tous droits réservés.

Tous les prix sont en dollars canadiens.

Les prix indiqués à **chapters.indigo.ca** ne s'appliquent qu'aux achats en ligne.

**ANNEXE 16**

---

**ANNEXE 17**

---

[Magasiner par département](#) | [Présentation de la marque](#)

Chercher par mot(s)-clé(s) ici dans Tout le site

**RECHERCHE** | Recherche par CodeWeb

- Renseignements**
- Renseignements
  - Utilisation de cartes-cadeaux en ligne
  - FAQ
  - Naviguer
  - Aide à la recherche
  - Politiques de l'Interboutique
  - Convention relative au site Web
  - Politique sur la protection des renseignements personnels
  - Garantie de magasinage sécuritaire
  - Expédition et livraison
  - Mes Commandes
  - Contactez-nous
  - Vérfié par VISA
  - Bulletins Future Shop
  - Fraude de courriel
  - Entente du titulaire de carte Future Shop
  - Politiques de vente au détail
  - Le Plan de service sur les produits
  - Service de remplacement des biens assurés de ReClaim
  - Ramassage en magasin

**Politiques de l'Interboutique**

- [Garantie des plus bas prix](#)
- [Modes de paiement](#)
- [Retour des produits achetés en ligne](#)
- [Achats effectués par des mineurs](#)
- [Erreurs typographiques](#)
- [Politique de remise publicitaire](#)

**Notre Garantie des plus bas prix**

**Les plus bas prix garantis<sup>MC</sup>.  
Nous battons tout prix annoncé par 10 % de la différence.**

**3 bonnes raisons d'acheter chez Future Shop.**

- 1) Si vous trouvez un prix inférieur annoncé, nous le battons par 10 % de la différence.
- 2) Si vous trouvez un prix inférieur annoncé dans les 30 jours\* suivant votre achat, nous le battons par 10 % de la différence.
- 3) Si notre propre prix est réduit dans les 30 jours\* suivant votre achat, présentez votre reçu et nous vous rembourserons la différence.

\*14 jours pour les ordinateurs, les ordinateurs portatifs, les moniteurs, les imprimantes, les caméscopes, les appareils photo numériques, les lecteurs de DVD portatifs, les détecteurs de radar, les projecteurs et les climatiseurs.

**Voici comment ça fonctionne :**

Si vous faites votre achat aujourd'hui :

- Présentez-nous simplement une copie de l'annonce courante du concurrent.
- Nos associés vérifieront si le produit est bien en stock et disponible pour possession et livraison immédiates au prix annoncé.
- Nous battons le prix du concurrent par 10 % de la différence.
- Si vous achetez l'article sur [futureshop.ca](http://futureshop.ca) et qu'il n'y a pas de magasin Future Shop dans votre région, vous pouvez nous contacter au 1 800 663-2275 ou nous envoyer un courriel à [websupportcan@futureshop.com](mailto:websupportcan@futureshop.com)

Si vous avez fait votre achat au cours des 30 derniers jours\* :

- Présentez-nous simplement une copie du prix courant de l'annonce du concurrent et votre facture originale.
- Nos associés vérifieront si le produit est bien en stock et disponible pour possession et livraison immédiates au prix annoncé.
- Nous vous rembourserons la différence et nous vous donnerons un montant additionnel de 10 % de la différence.
- Si vous achetez l'article sur [futureshop.ca](http://futureshop.ca) et qu'il n'y a pas de magasin Future Shop dans votre région, vous pouvez nous contacter au 1 800 663-2275 ou nous envoyer un courriel à [websupportcan@futureshop.com](mailto:websupportcan@futureshop.com)

Si notre propre prix a été réduit dans les 30 derniers jours\* :

- Présentez-nous simplement une copie de notre facture originale.
- Nous vous rembourserons la différence entre le prix d'achat et le prix courant.

\*14 jours pour les ordinateurs, les ordinateurs portatifs, les moniteurs, les imprimantes, les caméscopes, les appareils photo numériques, les lecteurs de DVD portatifs, les détecteurs de radar, les projecteurs et les climatiseurs.

**Voici certaines conditions et modalités.**

L'article annoncé doit être de la même marque et du même modèle. Le produit doit être neuf, scellé à l'usine et bénéficier de la garantie du fabricant applicable au Canada.

Les prix annoncés doivent être en dollars canadiens et seront calculés en tenant compte de tous les frais applicables pour une livraison à domicile le lendemain.

Le produit annoncé doit être vendu par un détaillant agréé situé au Canada. Les conditions et modalités de notre politique « Les plus bas prix garantis<sup>MC</sup> » sont susceptibles de changer sans préavis.

Notre garantie des plus bas prix ne s'applique pas aux erreurs de publicité ou aux erreurs d'impression, aux prix spéciaux dans le domaine pédagogique, aux promotions restreintes, aux offres de commandes par correspondance, aux remises postales, aux rabais, aux bons de réductions, aux primes, aux offres de produits gratuits ou bonis, aux produits OEM, aux produits à quantité limitée, aux offres à durée limitée, aux liquidations, aux produits en écoulement, aux ventes de fins de série et aux offres spéciales de financement.

Si vous n'êtes pas entièrement satisfait, veuillez consulter notre directeur du magasin ou composez le 1 800 663-2275 pour obtenir de l'assistance supplémentaire.

[Haut de la page](#)

#### Modes de paiement

Il est facile d'acheter des produits sur l'Interboutique. Par souci de commodité, nous acceptons les cartes de crédit Future Shop, VISA, MasterCard et American Express. Cependant nous acceptons seulement les cartes qui ont été émises au Canada ou aux États-Unis. Tous les prix sont affichés en dollars canadiens. Si vous préférez ne pas utiliser votre carte de crédit en ligne à partir de votre ordinateur personnel, vous pouvez passer votre commande auprès d'un représentant du service à la clientèle par téléphone au 1 800 663-2275. À l'heure actuelle, nous n'offrons pas de prix spéciaux pour notre clientèle des milieux d'enseignement.

[Haut de la page](#)

#### Retour des produits achetés en ligne

Notre objectif est de nous assurer que vous êtes entièrement satisfait de votre achat. Lorsque vous recevez votre colis, nous vous demandons de l'examiner attentivement avant d'ouvrir l'emballage du produit scellé en usine. Si vous n'êtes pas satisfait de votre commande, vous pouvez échanger ou retourner votre produit dans n'importe quel magasin Future Shop du Canada.

Pour plus de commodité, nous acceptons également les retours par la poste. Veuillez remplir notre formulaire de retour pour demander un numéro d'autorisation de retour de marchandise. Il faut environ deux jours ouvrables pour émettre un numéro d'autorisation de retour de marchandise. **IMPORTANT :** Les colis retournés sans numéro d'autorisation de retour de marchandise seront refusés. Votre numéro d'autorisation est valide durant 14 jours. Vous n'avez qu'à retourner le produit dans les mêmes conditions que lorsque vous l'avez reçu, c'est-à-dire avec tous les manuels, les accessoires et le bordereau d'emballage. [Cliquer ici](#) pour remplir le Formulaire de qualification électronique retour/échange.

Nous serons heureux d'échanger ou de rembourser en magasin la plupart des articles que vous avez achetés en ligne dans les 30 jours suivant la réception de votre commande. Nous échangerons les ordinateurs, moniteurs, imprimantes, ordinateurs portatifs caméscope, appareils photo numériques, détecteurs de radar, lecteurs DVD portatifs et climatiseurs dans un délai de 14 jours suivant la réception de votre commande.

Pour des raisons de protection des droits d'auteur les jeux d'ordinateur ou de console, les logiciels, les CD de musique, les DVD et les cassettes vidéo dont l'emballage n'est pas intact ne pourront être échangés que pour le même produit. Les conditions de cette politique sont sujettes à changements sans préavis. Toute transaction, y compris celle de garantie de prix, requiert le reçu original de Future Shop. Les frais de port et de manutention ne sont pas remboursables; toutefois, nous serons heureux de vous rembourser les frais d'expédition originaux si vous retournez un article en raison d'une erreur de notre part ou si nous avons déterminé que le produit était défectueux.

Tous les produits (qu'ils soient défectueux ou non) doivent être retournés dans les mêmes conditions que lorsque vous les avez reçus, avec l'emballage original, les bons de garantie vierges, les manuels et tout autre article ou accessoire fourni par le fabricant. **IMPORTANT :** Si un produit n'est pas retourné avec tous ses accessoires, le retour peut être refusé ou la valeur du matériel manquant peut être déduite du total du crédit.

Pour les achats effectués avec une carte de crédit, le remboursement sera crédité sur la même carte qui a été utilisée pour effectuer l'achat. Il faut prévoir de 5 à 7 jours ouvrables avant que le crédit soit

accordé pour que nous ayons le temps de recevoir et de vérifier la marchandise retournée.

[Haut de la page](#)

#### Achats effectués par des personnes mineures

Afin de protéger notre clientèle, nous avons pour politique de ne pas vendre d'articles aux personnes mineures. Si vous n'avez pas l'âge de la majorité et que vous souhaitez faire des achats à partir de notre InterBoutique, veuillez demander à un parent ou à un tuteur dûment nommé de faire cet achat pour vous.

[Haut de la page](#)

#### Erreurs typographiques

Chez Future Shop, nous faisons de notre mieux pour vous fournir l'information la plus fiable et la plus à jour qui soit. Si une erreur se produit, nous nous réservons le droit de corriger ou d'annuler une commande, d'indiquer les corrections sur la commande et de corriger l'erreur sur notre site Web, et ce, en tout temps. Si le produit qui vous a été expédié n'est pas le bon, il nous fera plaisir de le reprendre et de vous offrir un remboursement complet.

[Haut de la page](#)

#### Politique de remise publicitaire

Toutes les taxes applicables sont calculées et payables sur le prix avant remise. Les frais d'affranchissement des remises postales sont à la charge du bénéficiaire. Les remises payables en dollars américains sont sujettes aux fluctuations du taux de change et peuvent donner lieu à des frais de traitement de la part des établissements bancaires. Future Shop n'est pas responsable pour les remises postales des fabricants.

[Haut de la page](#)

Centre d'aide	Services de l'entreprise	Information de l'entreprise	Politiques de magasinage
<ul style="list-style-type: none"> <li>Etat d'une commande / Mes commandes</li> <li>Renseignements / Aide</li> <li>FAQ</li> <li>Retours faciles</li> <li>Aide à la navigation</li> <li>Aide à la recherche</li> <li>FAQ sur le hameçonnage</li> <li>Fraude de courriel</li> <li>Trouvez un magasin</li> <li>Plan du site</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Carte de crédit Future Shop</li> <li>Vérification de la balance de la carte-cadeau</li> <li>Le Plan de service sur les produits</li> <li>Pièces de rechange</li> <li>Centre des retraits de produits</li> <li>Solution par excellence pour cinéma maison</li> <li>Service de remplacement des bien assurés de ReClaim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>À propos de Future Shop</li> <li>Contactez nous</li> <li>Communiqués de presse</li> <li>Carières - NOUS RECHERCHONS MAINTENANT</li> <li>Bulletin Future Shop</li> <li>Gagnants du concours</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Protection des renseignements personnels</li> <li>Convention relative au site Web</li> <li>Dispositions du contrat d'achat</li> <li>Politiques de l'Interboutique</li> <li>Politiques de vente au détail</li> <li>Expédition et livraison</li> <li>Ramassage en magasin</li> <li>Garantie de magasinage sécuritaire</li> <li>Vérifié par VISA</li> </ul>



© 2008 Future Shop. Tous droits réservés. Usage personnel, non commercial seulement.

**ANNEXE 18**

---






Magasiner par département
Présentation de la marque

0
0,00 \$

Chercher par mot(s)-clé(s) ici dans RECHERCHER Recherche par CodeWeb

## Renseignements

- Renseignements
- Utilisation de cartes cadeaux en ligne
- FAQ
- Naviguer
- Aide à la recherche
- Politiques de l'Interboutique
- Convention relative au site Web
- Politique sur la protection des renseignements personnels
- Garantie de magasinage sécuritaire
- Expédition et livraison
- Mes Commandes
- Contactez-nous
- vérifiez par VISA
- Bulletins Future Shop
- Fraude de courriel
- Entente du titulaire de carte Future Shop
- Politiques de vente au détail
- Le Plan de service sur les produits
- Service de remplacement des biens assurés de ReClaim
- Ramassage en magasin

## Convention relative au site web

### CONVENTION RELATIVE À L'UTILISATION DU SITE WEB DE FUTURE SHOP

Cette version est en vigueur depuis le 28 février 2006

BIENVENUE AU SITE WEB FUTURESHP.CA. VEUILLEZ LIRE LA PRÉSENTE CONVLNTION ATTENTIVEMENT CAR ELLE RÉGIT VOTRE UTILISATION DU SITE WEB FUTURESHP.CA. ELLE EXONÈRE FUTURE SHOP DE LA RESPONSABILITÉ AINSI QUE CELLE D'AUTRES PERSONNES ET CONTIENT D'AUTRES DISPOSITIONS DONT VOUS DEVRIEZ PRENDRE CONNAISSANCE.

La présente convention contient les dispositions suivantes

1. Votre acceptation de la présente convention
2. Autorisation d'utilisation du site Web
3. Modification de la présente convention
4. Propriété et utilisation autorisée du site Web
5. Fautes d'impression et erreurs, disponibilité et prix des produits
6. Renseignements sur les marques
7. Liens, encadrement, copie image miroir, exploration en profondeur de données, grattage et affichage interdits
8. Noms de connexion et mots de passe
9. Conventions relatives aux logiciels
10. Concours
11. Soumissions non sollicitées
12. Votre information
13. Dénégation de responsabilité, exclusions d'imitations de responsabilité et indemnité
14. Confidentialité des renseignements personnels
15. Autres sites Ressources
16. Résiliation
17. Lois applicables et règlement de différends
18. Autres questions

#### 1. VOTRE ACCEPTATION DE LA PRÉSENTE CONVENTION

La présente constitue une convention entre vous et les personnes que vous représentez (dans la convention, par « personne », il est entendu une personne physique et une personne morale quelconque, qu'elle soit incorporée ou non) et Best Buy Canada Ltd. (" Future Shop ") quant à votre accès et votre utilisation du site futureshop.ca de Future Shop et tout contenu, information, produit et service disponible via ce site Web (collectivement le " site Web "). La présente convention confère également des avantages aux sociétés affiliées de Future Shop, ses fournisseurs de services, ses fournisseurs et autres personnes

Chaque fois que vous utilisez le site Web, vous confirmez que vous acceptez, et que toute personne que vous prétendez représenter accepte, d'être lié, sans limite ou réserve, par la présente convention, et vous déclarez et garantissez que vous avez l'autorité juridique d'accepter la présente convention en votre nom et au nom de toute personne que vous prétendez représenter. Si vous n'acceptez pas chacune des dispositions de la présente convention, si vous n'êtes pas autorisé à accepter la présente convention ou si vous n'avez pas l'autorité juridique d'accepter la présente convention au nom de la personne que vous prétendez représenter, vous n'êtes pas autorisé à accéder au site Web ou à l'utiliser. Le site Web n'est fourni qu'à des fins pratiques et informatives et n'est pas censé fournir des avis ou des recommandations, ni constituer une offre de vendre quelque produit ou service.

La présente convention s'ajoute à toute autre convention qui vous lie à Future Shop, y compris toute transaction.

#### 2. AUTORISATION D'UTILISATION DU SITE WEB

Vous êtes autorisé à utiliser le site Web si vous êtes résident canadien ou américain, êtes majeur au lieu où vous êtes résident et avez la capacité juridique de conclure des contrats en vertu de la loi applicable. Vous ne pouvez utiliser le site Web si vous demeurez dans une juridiction dans laquelle l'accès ou l'utilisation est interdit ou illégal, en tout ou en partie. Il vous incombe à vous seul de déterminer si vous pouvez utiliser le site Web en toute légalité, et vous devez vous conformer à toutes les lois applicables. Future Shop se réserve le droit de demander une preuve d'identité et d'âge (par exemple, la preuve de

vosre droit d'acheter certains jeux). Future Shop ne livre des produits qu'à des adresses situées au Canada.

### **3. MODIFICATION DE LA PRÉSENTE CONVENTION**

Future Shop peut, à sa seule discrétion, modifier la présente convention de temps à autres en ce qui a trait à l'utilisation du site Web, par l'affichage d'une convention révisée sur le site Web. Par l'utilisation du site Web postérieurement à l'affichage de la convention révisée, vous confirmez que vous acceptez d'être lié par la convention révisée. Vous ne pouvez d'aucune manière modifier la présente convention.

### **4. PROPRIÉTÉ ET UTILISATION AUTORISÉE DU SITE WEB**

Le site Web (y compris son contenu, les entêtes, les éléments graphiques, les icônes, l'écriture et la présentation, l'arrangement, la coordination, l'enrichissement d'image et toute autre information comprise dans le texte, les éléments graphiques, les bandes audio et vidéo, les images, les icônes, les logiciels, les motifs, les applications, les données et tout autre élément disponible sur ou par l'intermédiaire du site Web) est la propriété de Future Shop et autres et est protégé par les lois canadiennes et internationales sur le droit d'auteur et les marques de commerce, ainsi que d'autres lois. Votre utilisation du site Web ne vous confère aucunement la propriété ou tout autre droit quant au site Web ou à son contenu.

Le site Web vous est rendu disponible pour une utilisation légale et personnelle seulement. Vous êtes autorisé à utiliser le site Web seulement de la manière expressément décrite aux présentes et sujet à toute loi applicable. L'utilisation du site Web à toute autre fin ou de toute autre manière est strictement interdite.

Vous pouvez imprimer les pages du site Web pourvu que vous ne modifiez pas ces pages et ne supprimiez ou n'altériez aucune identification, marque, avis ou dénégarion de responsabilité, visible ou non. Il est interdit de copier, d'imiter, de reproduire, de republier, de télécharger, d'afficher, de transmettre, de modifier, d'indexer, de cataloguer, de prendre une copie image miroir ou de distribuer, de quelque façon que ce soit, le site Web, en tout ou en partie, sans le consentement écrit exprès de Future Shop. Il est interdit d'utiliser un logiciel utilisé dans le cadre de l'opération ou de la fourniture du site Web sauf lorsque vous utilisez le site Web conformément à la présente convention.

### **5. FAUTES D'IMPRESSION ET ERREURS, DISPONIBILITÉ ET PRIX DES PRODUITS**

Future Shop s'efforce de s'assurer que les renseignements fournis sur le site Web sont à jour et exacts. Toutefois, il est possible que des fautes d'impression, des erreurs, des inexactitudes, des omissions (y compris la description inexacte de produits) ou d'autres erreurs se produisent de temps à autres. Future Shop ne peut garantir que les produits et services annoncés sur le site Web seront disponibles lorsque commandés ou après la commande. Future Shop ne garantit pas que le contenu du site Web, y compris et sans limiter la généralité de ce qui précède, les descriptions des produits ou les photographies de ceux-ci, est exact ou complet.

Future Shop se réserve le droit de : (a) corriger toute erreur, inexactitude ou omission à tout moment, sans avis et sans engager sa responsabilité envers vous ou toute autre personne; (b) modifier, à tout moment, les produits et services annoncés ou en vente sur le site Web, les prix, frais, charges, descriptions des produits et services, toute offre promotionnelle et tout autre élément du contenu du site Web sans avis et sans engager sa responsabilité envers vous ou toute autre personne; (c) rejeter, corriger, annuler ou résilier toute commande, y compris des commandes acceptées, pour quelque raison que ce soit et (d) limiter les quantités des produits et services disponibles pour la vente ou vendus.

Les publicités et les annonces sur le site Web sont des invitations, à votre attention, à faire une offre d'achat de produits et de services sur le site Web et non des offres de vendre. Tous les prix et autres montants apparaissant sur le site Web sont en dollars canadiens.

### **6. RENSEIGNEMENTS SUR LES MARQUES**

FUTURE SHOPMD, FUTURE SHOP LTD.MD, THE FUTURE SHOP MD, FUTURE SHOP & DESIGNMC, FUTURE SHOP EXPRESS MD, le logo futureshop.ca ainsi que les autres noms et logos apparaissant ou en lien avec le site Web (les " marques ") sont des marques de commerce et des noms commerciaux déposés et non déposés, des marques de service et des logos appartenant à ou licenciés à Future Shop ou leurs propriétaires ou licenciés respectifs.

Toute utilisation des marques non conforme à la présente convention est strictement interdite. Aucune mention apparaissant sur le site Web ou ailleurs ne doit être interprétée de façon à accorder, par implication, préclusion ou autrement, une licence ou un droit d'utilisation des marques affichées sur le site Web.

### **7. LIENS, ENCADREMENT, COPIE IMAGE MIROIR, GRATTAGE, EXPLORATION EN PROFONDEUR DE DONNÉES ET AFFICHAGE INTERDITS**

Il est strictement interdit de créer des liens au site Web sans l'autorisation écrite expresse de Future Shop. Pour demander la permission de créer un lien au site Web, veuillez vous adresser par courriel à l'adresse [webmaster@futureshop.com](mailto:webmaster@futureshop.com). Future Shop se réserve le droit d'annuler et de révoquer une telle autorisation visant la création d'un lien avec le site Web en tout temps, sans avis et sans engager sa responsabilité envers vous ou toute autre personne.

L'encadrement, la copie image miroir, le grattage ou l'exploration en profondeur de données du site Web ou de son contenu, sous quelque forme que ce soit et de quelque manière que ce soit, sont strictement interdits. Il est interdit d'utiliser des technologies de visionnement ou d'affichage collaboratives relativement à votre utilisation du site Web ou d'afficher des commentaires, des communications ou quelque forme de donnée que ce soit sur le site Web avec l'intention que de tels affichages soient vus par les autres utilisateurs du site Web.

## 8. NOMS DE CONNEXION ET MOTS DE PASSE

Certains endroits et éléments du site Web sont accessibles uniquement aux utilisateurs auxquels un nom de connexion et un mot de passe (collectivement les « codes ») ont été émis par Future Shop. Pour les fins d'accès au site Web, les codes demeurent la propriété de Future Shop et peuvent être annulés ou suspendus en tout temps par Future Shop à sa seule discrétion sans avis et sans engager sa responsabilité envers vous ou toute autre personne.

Future Shop n'est soumis à aucune obligation de vérifier la véritable identité ou l'autorité d'une personne qui utilise les codes afin d'accéder le site Web et d'utiliser celui-ci. Future Shop pourra agir au sujet de toute communication donnée avec l'utilisation des codes. Future Shop peut, à sa seule discrétion et en tout temps, exiger une preuve d'identité de toute personne cherchant à accéder et à utiliser le site Web et peut refuser l'accès et l'utilisation du site Web en tout ou en partie ou refuser d'accepter ou d'agir au sujet de toute communication si Future Shop n'est pas satisfait d'une telle preuve d'identité.

Si des codes vous ont été émis : (a) vous êtes entièrement responsable de la sécurité des codes et de toute utilisation et toute mauvaise utilisation des codes; (b) vous garderez les codes en sécurité et confidentiels en tout temps ne divulguerez pas les codes à toute autre personne ou ne permettrez pas à toute autre personne de les utiliser; (c) vous vous assurerez que toute utilisation des codes est conforme à la présente convention; (d) une fois que vous aurez accès au site Web en utilisant les codes, vous ne quitterez pas le terminal informatique utilisé pour accéder au site Web sans avoir fermé votre session et coupé l'accès au site Web; et (e) vous aviserez immédiatement Future Shop par téléphone au 1 800 663 2275 ou par courriel à l'adresse [websupportcan@futureshop.com](mailto:websupportcan@futureshop.com) si vous savez ou soupçonnez que vos codes ont été perdus, volés, sont connus d'une autre personne ou utilisés par une autre personne.

## 9. CONVENTIONS RELATIVES AUX LOGICIELS

Future Shop peut mettre à votre disposition des logiciels que vous pouvez télécharger à partir du site Web ou d'autres ressources Internet. Ces logiciels sont protégés par des droits d'auteur. Leur téléchargement et leur utilisation sont régis par la convention de transaction applicable et la convention d'utilisation spécifique au logiciel. Lorsque vous téléchargez un logiciel, vous confirmez votre acceptation de la convention de transaction applicable et de la convention d'utilisation du logiciel.

## 10. CONCOURS

De temps à autres, Future Shop peut organiser des concours à l'intention des utilisateurs du site Web et d'autres personnes. Tous les concours sont régis par la présente convention et les Règles du concours applicables. Lorsque vous participez à un concours par l'entremise du site Web, vous confirmez votre acceptation de la présente convention et des Règles du concours applicables.

## 11. SOUMISSIONS NON SOLLICITÉES

Afin d'éviter les malentendus et les différends, Future Shop n'accepte ni ne considère aucune idée ou suggestion non sollicitées (les "soumissions"). Si vous envoyez des soumissions à Future Shop ou au site Web, vous accordez automatiquement (ou garantissez que le propriétaire de la soumission accorde) à Future Shop et à ses ayants droit, un droit et une licence perpétuels, libres de révoqueries, irrévocables, illimités, non exclusifs, mondiaux, cessibles et pouvant être concédés par une sous licence, relatifs à la soumission et à tous concepts, idées, savoir-faire ou techniques connexes associés aux soumissions, à quelque fin que ce soit, commerciale ou autre, en utilisant tout moyen ou toute technique connu à l'heure actuelle ou mis au point à l'avenir et ce, sans vous dédommager ou sans dédommager toute autre personne, sans responsabilité, quelle qu'elle soit, et sans obligation de confidentialité ou autre devoir de la part de Future Shop ou de ses ayants droit, et vous convenez, déclarez et garantissez que vous renoncez à tous les droits moraux rattachés à l'information non sollicitée en faveur de Future Shop et de ses ayants droit.

## 12. VOTRE INFORMATION

Toute information que vous fournissez par l'intermédiaire du site Web, y compris l'information relative à l'enregistrement (nom et adresse courriel), l'information relative au paiement (numéros de cartes de crédits et dates d'expiration), et toute information relative à une transaction, doit être véridique, exacte, à jour et complète. Future Shop se fie à l'information que vous fournissez. Vous serez seul responsable pour toute perte, tous dommages et tous coûts additionnels que vous, Future Shop ou toute autre personne pourra encourir en raison du fait que vous aurez fourni une information fautive, inexacte, incorrecte ou incomplète ou en raison de votre omission de mettre à jour l'information relative à votre enregistrement et l'information relative à votre paiement dans les trente (30) jours de quelque changement que ce soit.

## 13. DÉNÉGATION DE RESPONSABILITÉ, EXCLUSIONS LIMITATIONS DE RESPONSABILITÉ ET

**INDEMNITÉ**

- DÉNÉGATION DE RESPONSABILITÉ

VOUS ACCÉDEZ AU SITE WEB ET UTILISEZ LE SITE WEB À VOS PROPRES RISQUES. LE SITE WEB VOUS EST FOURNI SUR UNE BASE " TEL QUEL " ET " TEL QUE DISPONIBLE ", SANS AUCUNE REPRÉSENTATION, GARANTIE OU CONDITION DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT, QU'ELLE SOIT IMPLICITE OU EXPRESSE, Y COMPRIS ET SANS LIMITER LA GÉNÉRALITÉ DE CE QUI PRÉCÈDE, UNE REPRÉSENTATION OU UNE GARANTIE RELATIVE À L'EXACTITUDE, L'ACCESSIBILITÉ, L'ADAPTATION À UN USAGE PARTICULIER, LA QUALITÉ MARCHANDE, LE RENDEMENT OU LA DURABILITÉ, DANS LA MESURE PERMISE PAR LA LOI.

- EXCLUSIONS DE RESPONSABILITÉ

FUTURE SHOP ET SES FOURNISSEURS NE SERONT EN AUCUN CAS RESPONSABLES ENVERS VOUS OU TOUTE AUTRE PERSONNE DE PERTES OU DE DOMMAGES EN RAISON DE LA PRÉSENTE CONVENTION, Y COMPRIS, MAIS SANS LIMITER LA GÉNÉRALITÉ DE CE QUI PRÉCÈDE, UNE PERTE DE DONNÉES, D'ENTREPRISE, DE MARCHÉS, DE REVENUS, D'ÉPARGNE, DE PROFITS, D'UTILISATION, DE PRODUCTION, DE RÉPUTATION OU D'ACHALANDAGE, PRÉVUS OU AUTRES, (QU'ILS SOIENT CONTRACTUELS, DÉLICTEUX OU VISÉS PAR UN AUTRE PRINCIPE DE DROIT OU D'ÉQUITÉ), ATTRIBUABLES OU RELIÉS À VOTRE UTILISATION DU SITE WEB OU À SON UTILISATION PAR UNE AUTRE PERSONNE, NONOBTANT LE FAIT QUE FUTURE SHOP OU SES FOURNISSEURS PEUVENT AVOIR ÉTÉ INFORMÉS DE L'ÉVENTUALITÉ DE TELS PERTES OU DOMMAGES.

- RECONNAISSANCE ET EXCLUSION STATUTAIRE DANS CERTAINES JURIDICTIONS

L'EXCLUSION DE CERTAINES GARANTIES ET LA LIMITATION DE CERTAINES RESPONSABILITÉS SONT INTERDITES DANS CERTAINES JURIDICTIONS. CES INTERDICTIONS STATUTAIRES POURRAIENT VOUS ÊTRE APPLICABLES.

**14. CONFIDENTIALITÉ DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

Future Shop recueille, utilise et divulgue vos renseignements personnels conformément à sa Politique en matière de confidentialité, que vous pouvez consulter ici. Future Shop peut modifier sa Politique en matière de confidentialité de temps à autres, à son entière discrétion, sans avis et sans engager sa responsabilité envers vous ou toute autre personne, en adoptant une Politique en matière de confidentialité révisée, accessible par l'intermédiaire du site Web. En acceptant la présente convention et à chaque fois que vous utilisez le site Web, vous consentez à ce que Future Shop recueille, utilise et divulgue vos renseignements personnels conformément à sa Politique en matière de confidentialité telle qu'elle existe au moment pertinent.

**15. AUTRES SITES RESSOURCES**

Pour votre convenance, le site Web peut inclure des liens ou des renvois à d'autres sites Internet ou ressources et à des entreprises exploitées par des tiers (collectivement les " autres sites "). Les autres sites sont indépendants de Future Shop, et Future Shop n'est aucunement responsable des autres sites ou de leurs activités, produits, services ou contenu et n'exerce aucun contrôle sur ceux-ci. Future Shop ne commande ni ne recommande d'autres sites ou leurs activités, produits, services ou contenu, sauf si expressément indiqué par écrit. Si vous utilisez les autres sites et faites affaires avec les propriétaires ou exploitants des autres sites, vous le faites à vos propres risques, et vous vous engagez à ne présenter aucune réclamation à Future Shop liée à votre utilisation des autres sites ou à vos relations avec leurs propriétaires ou exploitants. Entre vous et Future Shop, la présente convention, avec toutes les adaptations nécessaires, s'applique à votre accès et à votre utilisation des autres sites et à leurs activités, produits, services et contenu.

**16. RÉSILIATION**

Nonobstant toute autre disposition contenue à la présente convention, Future Shop peut, à son entière discrétion, modifier, discontinuer, restreindre, suspendre ou résilier le site Web, en tout ou en partie, sans avis et sans engager sa responsabilité envers vous ou toute autre personne. Future Shop peut, à son entière discrétion et à des fins pratiques, résilier en tout temps, de façon temporaire ou permanente, la présente convention ou votre autorisation d'accéder et d'utiliser le site Web sans avis, sans engager sa responsabilité envers vous ou toute autre personne.

Si la présente convention ou votre autorisation d'accéder ou d'utiliser en tout ou en partie le site Web est résiliée pour quelque motif que ce soit, la présente convention et toute autre convention existant alors entre vous et Future Shop continuera de s'appliquer et de vous lier quant à votre accès et votre utilisation antérieurs du site Web et quant à toute autre question connexe.

**17. LOIS APPLICABLES ET RÈGLEMENT DE DIFFÉRENDS**

La présente convention, votre accès et votre utilisation du site Web, ainsi que toute question connexe sont régis par les lois de la Colombie-Britannique, Canada et les lois fédérales du Canada (et dans le cas de l'utilisation du site Web au Québec, par des résidents du Québec, sont régis par les lois du Québec et les lois fédérales du Canada applicables). Tout différend entre vous et Future Shop ou toute autre personne, attribuable ou relié au site Web ou à la présente convention ou à toute question connexe

(collectivement " les différends " ), doit être réglé devant les tribunaux de la Colombie-Britannique, siégeant dans la ville de Vancouver, en Colombie-Britannique, au Canada (et dans le cas de l'utilisation du site Web au Québec par des résidents du Québec, le différend doit être réglé devant les tribunaux du Québec) et vous vous soumettez irrévocablement à la compétence exclusive de ces tribunaux à l'égard de tout différend.

#### 18. AUTRES QUESTIONS

Advenant qu'une disposition de la présente convention serait jugée illégale, nulle ou inopposable pour quelque raison que ce soit, cette disposition sera alors réputée être retranchée de la présente convention et les autres dispositions demeureront alors en vigueur et demeureront pleinement applicables.

Les dispositions de la présente convention s'appliquent au profit de Future Shop et de ses fournisseurs et de leurs successeurs, ayants droit et personnes liées, et s'appliquent à votre profit et au profit de vos héritiers, exécuteurs, administrateurs, successeurs, ayants droit et représentants successoraux et vous lient. Vous ne pouvez céder la présente convention ou les droits et obligations qu'elle vous confère sans le consentement préalable écrit et exprès de Future Shop, que Future Shop peut refuser à son entière discrétion. Future Shop peut pour sa part céder la présente convention et les droits et obligations qu'elle lui confère sans votre consentement.

Aucun consentement ou renonciation par une partie à un manquement ou à un défaut par une autre partie dans le cadre de la présente convention : (a) ne doit pas être interprété comme un consentement ou une renonciation à donner suite à un manquement ou au défaut continu ou à tout autre manquement ou défaut de ces obligations ou de toute autre obligation de cette partie; ou (b) ne sera opposable que si donné par écrit et signé par toutes les parties.

Les parties conviennent et exigent expressément que cette convention et tous les documents qui s'y rapportent soient rédigés en français. The parties have expressly requested that this Agreement and all other related documents be drawn up in the French language.

Tous les droits qui ne sont pas expressément accordés par la présente convention sont réservés à Future Shop.

Vous pouvez contacter Future Shop par téléphone, courriel ou courrier postal :

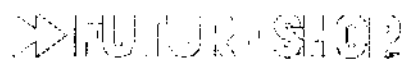
Future Shop, Siège social canadien  
Service à la Clientèle  
8800 Glenlyon Parkway  
Burnaby, C.-B. V5J 5K3  
1-800-663-2275  
courriel: [websupportcan@futureshop.com](mailto:websupportcan@futureshop.com)


Centre d'aide	Services de reprise	Informations de pointe	Politique de confidentialité
État d'une commande / Mes commandes Enseignements / Aide FAQ Retour facile Aide à la navigation Aide à la recherche FAQ sur le paiement Fraude de courriel Trouvez un magasin Plan du site  English	Carte de crédit Future Shop Vérification de la balance de la carte-cadeau  Le Plan de service sur les produits Plan de remplacement du produit Pièces de rechange Centre des retours de produits  Solution par excellence pour votre maison Service de remplacement des biens assurés de ReClaim	À propos de Future Shop Contactez-nous Carrières - NOUS EMPLOIIONS MAINTENANT Communiqués de presse Relations avec la communauté Événementologie Bulletin Future Shop Gagnants du concours Films remisés postales	Protection des renseignements personnels Convention relative au site web Dispositions du contrat d'achat Politiques de l'Interlocuteur Politiques de vente au détail  Expédition et livraison Remboursement en magasin Garantie de magasinage sécuritaire Vérifié par VISA



**ANNEXE 19**

---





Magasins par département
Présentation de la marque
NOUVEAUX
1
799,95 \$

Chercher par mot(s)-clé(s) ici dans Tout le site
RECHERCHE
Recherche par CodeWeb

Renseignements

- Renseignements
- Utilisation de cartes-cadeaux en ligne
- FAQ
- Naviguer
- Aide à la recherche
- Politiques de l'Interboutique
- Convention relative au site Web
- Politique sur la protection des renseignements personnels
- Garantie de magasinage sécuritaire
- Expédition et livraison
- Mes Commandes
- Contactez-nous
- Vérfié par VISA
- Bulletins Future Shop
- Fraude de courriel
- Entente du titulaire de carte Future Shop
- Politiques de vente au détail
- Le Plan de service sur les produits
- Service de remplacement des biens assurés de ReClaim
- Ramassage en magasin

DISPOSITIONS DU CONTRAT D'ACHAT

**EXPÉDITION :** Si Futureshop.ca a vos articles en stock, nous vous enverrons un avis par courriel confirmant que les articles vous ont été expédiés et, par le fait même, que nous avons accepté votre commande. Les commandes dont les articles sont en stock (à l'exception des livraisons spéciales) sont habituellement expédiées dans un délai de deux jours ouvrables. Les commandes comportant des articles en rupture de stock seront expédiées une fois les articles manquants reçus. Nous vous enverrons l'avis d'expédition une fois que ces articles auront été expédiés. La rapidité avec laquelle vous recevez vos articles dépend du mode de livraison choisi.

Pour communiquer avec nous :

Siège social canadien de Future Shop  
 Département du service à la clientèle  
 8800 Glenlyon Parkway  
 Burnaby, C.-B. V5J 5K3  
 1 800 663-2275  
 Courriel : [customerservice@futureshop.com](mailto:customerservice@futureshop.com)

Nous nous réservons le droit de limiter les quantités disponibles à la vente ou vendues ainsi que le droit de rejeter, de corriger, d'annuler ou de mettre fin à toute commande pour quelque motif que ce soit. Si le prix de tout produit acheté sur notre site Web est erroné lors d'une commande, nous vous donnerons l'occasion de passer une nouvelle commande au prix exact. Les annonces sur notre site Web sont des invitations à faire des offres d'achat sur les produits et les services sur le site Web et ne nous engagent pas à les vendre. Votre commande dûment remplie et soumise constitue votre offre d'achat des produits ou des services compris dans la commande. Votre commande sera réputée acceptée lorsque nous enverrons un avis d'expédition à votre adresse électronique. L'avis d'expédition envoyé par courriel indique que nous avons accepté votre commande et il constitue un contrat juridiquement valable avec Best Buy Canada ltée, qui exploite Future Shop et FutureShop.ca. Le coût total de votre commande est porté à votre compte de carte de crédit lorsque l'avis d'expédition est envoyé à votre adresse électronique.

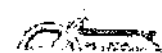
Si vous voulez annuler une commande, vous pouvez demander une annulation en ouvrant une session sous votre compte et en annulant votre commande ou en appelant au 1 800 663-2275. Cependant, il est possible que nous ne recevions ou ne traitons pas votre demande d'annulation avant d'accepter et d'expédier votre commande, auquel cas votre demande d'annulation ne serait pas valide.

Si, pour quelque raison que ce soit, vous n'êtes pas entièrement satisfait d'un produit que vous avez acheté, nous serons heureux de vous offrir un remboursement (sauf dans le cas de certains articles décrits ci-dessous) ou un échange, si vous retournez le produit à un magasin Future Shop dans les 30 jours suivant sa réception (14 jours pour les ordinateurs, moniteurs, imprimantes, ordinateurs portatifs, caméscopes, appareils photo numériques, détecteurs de radar, lecteurs DVD portatifs et climatiseurs) dans son état initial (y compris tout élément d'emballage, accessoire ou manuel). Pour des raisons pratiques, nous acceptons aussi les retours par courrier. Veuillez appeler au 1 800 663-2275 pour connaître la procédure de retour par courrier. Votre facture électronique est requise pour les retours en magasin et par courrier. Si un produit retourné n'est pas accompagné de tous ses éléments d'emballage, manuels et accessoires ainsi que des cartes de garantie vierges et autres articles, le retour pourrait être refusé ou nous pourrions déduire la valeur de tout élément manquant. Les frais d'expédition ne sont pas remboursables. Toutefois, nous vous remboursons les frais d'expédition initiaux si vous retournez un article en raison d'une erreur de notre part ou si nous déterminons que le produit est défectueux. En raison des lois sur les droits d'auteur, les logiciels d'ordinateur et de console de jeu, les CD de musique et les DVD retournés dans un emballage ouvert ne peuvent qu'être échangés contre un article identique.

Nous utilisons les renseignements que vous fournissez par l'intermédiaire du site Web, y compris les renseignements d'inscription (nom et adresse électronique), les renseignements sur le paiement (numéro de carte de crédit et date d'expiration) et les renseignements sur la transaction. Ceux-ci doivent être véridiques, exacts et à jour. Vous serez tenu entièrement responsable des pertes, des dommages et des coûts supplémentaires subis par vous, nous ou toute autre personne pour avoir fourni des renseignements inexacts ou incomplets ou avoir omis de mettre à jour les renseignements relatifs à votre inscription ou au paiement dans les 30 jours suivant toute modification de ceux-ci.

Centre d'aide
Services de l'entreprise
Information de l'entreprise
Politiques de magasinage

État d'une commande / Mes
Carte de crédit Future
À propos de Future Shop
Protection des renseignements



commandes  
Renseignements / Aide  
FAQ  
Retours faciles  
Aide à la navigation  
Aide à la recherche  
FAQ sur le hameçonnage  
Fraude de courriel  
Trouver un magasin  
Plan du site

English

Shop  
Vérification de la balance  
de la carte-cadeau

Le Plan de service sur les  
produits  
Pièces de rechange  
Centre des retraits de  
produits

Solution par excellence  
pour cinéma maison  
Service de remplacement  
des bien assurés de  
ReClaim

Contactez-nous  
Communiqués de presse  
Carrières - NOUS  
EMBAUCHONS MAINTENANT  
Bulletin Future Shop  
Gagnants du concours

personnels  
Convention relative au site Web  
Dispositions du contrat d'achat  
Politiques de l'Interbotique  
Politiques de vente au détail

Expédition et livraison  
Ramassage en magasin  
Garantie de magasinage  
sécuritaire  
Vérfié par VISA



© 2008 Future Shop. Tous droits réservés. Usage personnel, non commercial seulement

**ANNEXE 20**

---

[Magasins par département](#) | [Présentation de la marque](#)

Chercher par mot(s)-clé(s) ici dans Tout le site **RECHERCHE** Recherche par CodeWeb

- Renseignements**
- Renseignements
  - Utilisation de cartes-cadeaux en ligne
  - FAQ
  - Naviguer
  - Aide à la recherche
  - Politiques de l'Interboutique
  - Convention relative au site Web
  - Politique sur la protection des renseignements personnels
  - Garantie de magasinage sécuritaire
  - Expédition et livraison
  - Mes Commandes
  - Contactez-nous
  - Vérfié par VISA
  - Bulletins Future Shop
  - Fraude de courriel
  - Entente du titulaire de carte Future Shop
  - Politiques de vente au détail
  - Le Plan de service sur les produits
  - Service de remplacement des biens assurés de ReClaim
  - Ramassage en magasin

**Foire aux questions (FAQ)**

**Général**

- ▣ [Comment dois-je utiliser mon code de chèque-cadeau électronique?](#)
- ▣ [Mes renseignements bancaires sont-ils protégés?](#)
- ▣ [Les renseignements de ma carte de crédit sont-ils protégés?](#)
- ▣ [Puis-je augmenter la protection de mes renseignements lors de mon magasinage en ligne?](#)
- ▣ [Vérfié par Visa : qu'est ce que ça veut dire?](#)
- ▣ [Pourquoi ouvrir un compte en ligne?](#)

**Paiement**

- ▣ [À quel moment mon achat est-il facturé sur ma carte de crédit?](#)
- ▣ [Puis-je obtenir un relevé de ma transaction ?](#)
- ▣ [Quelles sont les différentes méthodes de paiements pour payer ma commande?](#)

**Livraison**

- ▣ [Quelles sont mes options pour l'expédition?](#)
- ▣ [Quand recevrais-je ma commande?](#)
- ▣ [Comment faire pour obtenir ma commande plus rapidement?](#)
- ▣ [Futureshop.ca offre-t-elle l'expédition internationale?](#)
- ▣ [Puis-je commander un produit et demander de l'expédier à quelqu'un autre?](#)
- ▣ [Puis-je expédier à une boîte postale?](#)

**Achats et retours**

- ▣ [Est-ce que je peux utiliser ma carte-cadeau Future Shop sur votre site web?](#)
- ▣ [Comment puis-je échanger ou retourner un produit acheté sur votre site web?](#)
- ▣ [Puis-je effectuer un achat en ligne et aller chercher ma commande au magasin Future Shop le plus près de chez moi?](#)
- ▣ [Si je retourne un produit, combien de temps devrai-je attendre pour obtenir mon remboursement?](#)

**Frais de Gestion de l'environnement**

- ▣ [Pourquoi me facture-t-on une frais de gestion de l'environnement?](#)
- ▣ [De quelle façon le frais de gestion de l'environnement est-elle indiquée?](#)
- ▣ [Que se passe-t-il si je retourne un produit?](#)
- ▣ [Pour plus de renseignements?](#)

**Questions relatives au site Web**

- ▣ [Que faire si je constate une erreur typographique?](#)
- ▣ [À qui puis-je m'adresser si j'ai des questions concernant vos magasins de détail?](#)
- ▣ [Comment puis-je faire une demande de carte de crédit Future Shop en ligne?](#)

**Général**

**Comment dois-je utiliser mon code de chèque-cadeau électronique?**

Si vous avez reçu un code de chèque-cadeau électronique de futureshop.ca, vous pouvez entrer le code d'une des deux façons suivantes :

1. dans le panier d'achats, cherchez le lien intitulé Échangez votre code de chèque-cadeau électronique avant de Passer à la caisse sécurisée qui est situé à côté du bouton Passer à la caisse sécurisée
2. Suivez ce lien ([cliquer ici](#)) et vous y arriverez immédiatement!

**IMPORTANT :** Les codes de certificats-cadeaux électroniques DOIVENT être échangés avant d'entrer à Passer à la caisse sécurisée.

**Mes renseignements bancaires sont-ils protégés?**

Absolument. En fait, nous le garantissons ([Cliquez ici](#)) pour en savoir plus. Nous savons à quel point nos clients attachent de l'importance à la sécurité de leurs renseignements

personnels; nous utilisons donc la même technologie servant à protéger les informations de votre carte de crédit pour protéger vos transactions.

**Les renseignements de ma carte de crédit sont-ils protégés?**

Et comment! Toutes vos transactions par carte de crédit sont protégées lorsque vous faites des achats sur futureshop.ca; nous utilisons en effet une technologie de chiffrement des renseignements à chaque fois que vous magasinez sur notre site. En d'autres termes, vos renseignements sont codés et donc indéchiffrables lorsqu'ils sont transmis sur notre serveur. En fait, il est plus sûr de se servir de votre carte de crédit dans notre magasin Web que dans un restaurant ou une station-service.

**Puis-je augmenter la protection de mes renseignements lors de mon magasinage en ligne?**

Magasiner en ligne sur futureshop.ca est déjà très sécuritaire mais vous pouvez également bénéficier d'une sécurité améliorée fournie gratuitement par le service Vérifié par Visa.

**Vérifié par Visa : qu'est ce que ça veut dire?** Vérifié par Visa est un programme Visa® mondial qui est conçu pour aider à rendre le magasinage en ligne plus sécuritaire pour les titulaires de carte en les protégeant contre l'utilisation non autorisée de leur carte Visa.

**Pourquoi ouvrir un compte en ligne?**

Ouvrir un compte en ligne comporte plusieurs avantages :

- Magasinage hyper rapide. Vos renseignements personnels sont automatiquement inscrits. Vous n'avez donc pas à les retaper chaque fois.
- Magasinage hyper pratique. Si vous ajoutez un produit à votre panier et désirez quitter le site, le contenu du panier sera mis en mémoire pour une semaine, au cas où vous désiriez y revenir.
- Vos commandes sont enregistrées. Vous avez oublié ce que vous avez acheté pour l'anniversaire de votre tante l'an dernier? Aucun problème! En tant qu'utilisateur inscrit, vous pourrez avoir accès à toutes vos commandes précédentes.

**Paiement****À quel moment mon achat est-il facturé sur ma carte de crédit?**

Votre achat est facturé sur votre carte de crédit seulement la journée où le produit est expédié.

**Puis-je obtenir un relevé de ma transaction?**

Bien sûr, vous obtiendrez un reçu officiel pour toute transaction effectuée à Futureshop.ca. Pour obtenir votre reçu officiel, il vous suffit de suivre les 4 étapes suivantes :

1. Connectez-vous à votre compte
2. Allez à Mes commandes
3. Sélectionnez la commande pour laquelle vous désirez imprimer un reçu
4. Cliquez sur le lien « Facture électronique imprimable » et imprimez

Les factures électroniques sont toujours archivées d'une manière commode au cas où vous voudriez y accéder à l'avenir.

**Quelles sont les différentes méthodes de paiements pour payer ma commande?**

C'est facile d'effectuer un achat sur notre site web futureshop.ca. Vous pouvez payer en utilisant une carte-cadeau Future Shop ou en utilisant votre carte de crédit Future Shop. Nous acceptons aussi la carte Visa, Mastercard et American Express, qui sont émises par une institution financière Canadienne et Américaine.

Veillez prendre note que tout nos prix annoncés sont en dollar Canadien. Faites une demande pour notre nouvelle carte Future Shop dès maintenant et vous pourrez bénéficier de notre option de 30 jours sur tout vos achats. Vous pouvez obtenir votre [application en ligne](#) ou dans n'importe quelle de nos magasins. \*[Appuyez ici pour plus de détails](#)

**Future Shop**

P.O. Box 6162, Station Main  
Montreal, Quebec  
H3C 4S7

Pour le service en anglais et en français, veuillez appeler au 1-866-248-9481.

[Haut de la page](#)

**Expédition****Quelles sont les options d'expédition qui me sont offertes?**

Il existe plusieurs façons de recevoir la commande que vous avez passée sur futureshop.ca :

**Ramassage en magasin :** Obtenez la livraison gratuite en venant chercher votre commande au

magasin le plus près de chez vous. [Détails.](#)

**Expédition par voie terrestre :** La méthode de livraison la plus économique.

**Expédition express/par avion :** L'option la plus rapide...lorsque vous ne pouvez plus attendre d'avoir votre produit.

**Livraison spéciale :** Pour les articles lourds ou volumineux qui nécessitent une installation (ne peuvent pas être ramassés en magasin ou expédiés par avion) Nous communiquerons avec vous pour fixer une date de livraison. [Détails.](#)

Veillez utiliser l'outil d'estimation des frais d'expédition de votre panier d'achat pour calculer le coût et le temps de livraison pour chacune des options d'expédition. Les frais d'expédition finaux seront affichés aux étapes 2 et 4 du processus de paiement. Ces coûts sont calculés en fonction du choix des produits et de votre adresse d'expédition.

#### À quel moment devrais-je recevoir ma commande?

L'outil d'estimation dans votre panier, vous permettra d'obtenir une estimation du temps de livraison pour chaque option d'envoi. L'estimation réelle de l'expédition de votre envoi dépend de la disponibilité du produit et de la méthode d'envoi que vous avez sélectionné. De plus, l'envoi de votre commande dépend du moment qu'elle a été reçue ( La vérification de crédit, le moment du ramassage et de l'emballage de votre commande). Durant les congés fériés ou la période des fêtes, des délais de livraisons peuvent se présenter. Veuillez prévoir du temps supplémentaire pour la réception de votre commande.

#### Comment faire pour obtenir ma commande plus rapidement?

Les principales causes des délais sont les données incorrectes, non précises ou périmées.

##### 1. Entrez votre adresse précise avec soin.

- ☐ L'adresse de facturation et le numéro de téléphone doivent correspondre aux renseignements que détient votre établissement bancaire.
- ☐ L'adresse de livraison doit comprendre le numéro d'appartement (le cas échéant)

Exemple

Jane Doe  
201-123, rue principale Est,  
Burnaby, (C.-B.)  
V5J 5K3

##### 2. Utilisez une adresse de courriel fournie par votre fournisseur de services

- ☐ Le fait d'utiliser l'adresse de courriel administrée par votre FSI vous garantit que les messages importants concernant vos commandes seront envoyés à votre adresse la plus sûre.

##### 3. Sélectionnez le ramassage en magasin au moment de passer à la caisse sécurisée

- ☐ Récupérez ensuite votre commande en magasin. [Détails.](#)

##### 4. Expédition express/par avion :

- ☐ Si vous ne pouvez plus attendre d'avoir votre produit, cochez cette option.

#### Futureshop.ca offre-t-elle l'expédition internationale?

Nous ne pouvons actuellement pas accepter ou expédier les commandes à l'extérieur du Canada. Mais nous acceptons les cartes de crédit émises au Canada et aux États-Unis.

#### Puis-je commander un produit et demander de l'expédier à quelqu'un autre?

Bien sûr. Il vous suffit d'inscrire l'adresse désirée dans le champ " Envoyer à " au moment du processus de commande.

#### Puis-je expédier à une boîte postale?

Oui : Pour vous assurer que les commandes sont envoyées correctement aux boîtes postales et aux adresses de routes rurales, veuillez inscrire une adresse de rue physique ou un numéro d'autoroute avec votre commande.

[Haut de la page](#)

#### Achats et retours

##### Est-ce que je peux utiliser ma carte-cadeau Future Shop sur votre site web?

Oui: Vous pouvez utiliser jusqu'à 3 cartes-cadeaux au moment de payer votre commande; ou 2 cartes-cadeaux, si vous utilisez aussi une carte de crédit au moment du paiement. Veuillez conserver vos cartes-cadeaux utilisées, jusqu'à ce que vous recevez votre commande.

##### Comment puis-je échanger ou retourner un produit acheté sur votre site web?

Échanger ou retourner un produit est très facile: Vous pouvez retourner le produit à votre magasin local ou nous l'expédier par la poste. Vous choisissez l'option qui vous convient le mieux!

**Échange ou retour** : En magasin

Le moyen le plus rapide et le plus pratique pour échanger ou retourner un produit, est de vous rendre à votre magasin Future Shop local. Pour plus d'informations , veuillez [Appuyer ici](#)

Pour trouver un magasin Future Shop, veuillez, [appuyer ici](#).

**Échange et Retour- par courrier**

Nous acceptons aussi les échanges et retour par courrier. Veuillez vous assurer de bien compléter notre formulaire de retour en ligne ([Appuyer ici](#)) avant de nous retourner votre ou vos produit(s).

Après avoir reçu votre demande, nous vous enverrons par courriel toutes les instructions nécessaires. Vous aurez besoin d'avoir accès à une imprimante ou un télécopieur pour imprimer votre étiquette de retour.

**IMPORTANT**

Si vous désirez retourner ou échanger un ou des produit(s) lourd(s), veuillez communiquer avec notre département du service à la clientèle au 1 800 663-2275 pour organiser le ramassage du ou des produit (s).

Les frais de port et de manutention ne sont pas remboursables; toutefois, nous serons heureux de vous rembourser les frais d'expédition originaux si vous retournez un article en raison d'une erreur de notre part ou si nous avons déterminé que le produit était défectueux.

Pour obtenir plus de détails sur notre politique d'échange et de retour en ligne, veuillez [appuyer ici](#).

**Puis-je effectuer un achat en ligne et aller chercher ma commande au magasin Future Shop le plus près de chez moi?**

Oui, vous pouvez maintenant passer une commande en ligne à [futureshop.ca](http://futureshop.ca) et la ramasser à votre magasin Future Shop le plus proche de chez vous. Le ramassage en magasin est pratique et vous payez le prix le plus bas automatiquement. Pour obtenir plus d'information au sujet du ramassage en magasin, [cliquez ici](#).

**Si je retourne un produit, combien de temps devrai-je attendre pour obtenir mon remboursement?**

Le remboursement sera effectué dans les sept (7) jours ouvrables suivant la réception et la vérification de la marchandise. Dans le cas d'achats effectués par carte de crédit, le remboursement pourra uniquement être porté sur la carte de crédit utilisée lors de l'achat.

[Haut de la page](#)

**Frais de gestion de l'environnement****Pourquoi me facture-t-on des frais de gestion de l'environnement?**

Veuillez prendre note que votre achat sur [futureshop.ca](http://futureshop.ca) peut inclure le paiement de frais de gestion de l'environnement tel qu'exigé par votre gouvernement provincial. Utilisés pour appuyer les programmes provinciaux de recyclage et de stockage des déchets, les frais de gestion de l'environnement sont perçus sur les produits faits de matériaux, comme le métal, le verre et le plastique, qui peuvent être recyclés en d'autres produits. Les frais de gestion de l'environnement sont également perçus sur les produits qui peuvent contenir des substances qui sont dangereuses pour l'environnement. [Futureshop.ca](http://futureshop.ca) facture des frais de gestion de l'environnement sur les articles qui sont expédiés, livrés ou ramassés dans des provinces ou des territoires qui l'exigent. Le montant de ces frais est calculé en fonction du taux applicable. Vous verrez le montant de ces frais durant le processus de validation.

**De quelle façon les frais de gestion de l'environnement sont-ils indiqués?**

Si vous achetez plusieurs produits qui sont soumis à des frais de gestion de l'environnement, votre panier d'achat indiquera le montant des frais de gestion pour chaque produit ainsi qu'un sous-total des frais de gestion de l'environnement.

Par exemple :

UGS 1 : 99,99 \$  
UGS 2 : 199,99 \$  
UGS 4 : 1299,99 \$

Frais de gestion de l'environnement : 25,12 \$  
Frais de gestion de l'environnement : 52,32 \$  
Frais de gestion de l'environnement : 253,85 \$

Sous total des frais de gestion de l'environnement : \$331.29

**Que se passe-t-il si je retourne un produit?**

Si vous retournez un article pour lequel vous avez payé des frais de gestion de l'environnement, le montant de ces frais vous sera remboursé. Veuillez vous reporter à votre bordereau d'emballage ou à notre politique de retour pour obtenir de plus amples renseignements concernant le retour d'articles.

**Pour plus de renseignements?**

Visitez le site Web de votre gouvernement provincial pour obtenir de plus amples renseignements concernant les programmes environnementaux particuliers offerts.

[Haut de la page](#)

**Questions relatives au site Web**

**Que faire si je constate une erreur typographique?**

Chez Future Shop, nous faisons de notre mieux pour vous fournir l'information la plus fiable et la plus à jour qui soit. Toutefois, si vous relevez des erreurs ou des coquilles sur notre site Web, vous pouvez nous les signaler par téléphone au 1 800 663-2275 ou par courriel à [webmaster@futureshop.com](mailto:webmaster@futureshop.com), afin que nous puissions effectuer les corrections nécessaires. Vos commentaires nous sont précieux.

**À qui puis-je m'adresser si j'ai des questions concernant vos magasins de détail?**

Nous serons très heureux de vous aider si vous avez des questions à poser. Si vous cherchez une adresse électronique précise, il vous suffit de cliquer sur le bouton « contactez-nous » qui figure dans l'angle inférieur droit de notre page d'accueil, et dans la section d'aide. Ce lien vous amènera à une page qui vous indique toutes nos adresses électroniques et leur utilité. Sélectionnez l'adresse qui répond le mieux à vos besoins, envoyez-nous un courriel et vous recevrez une réponse dans les plus brefs délais.

**Comment puis-je faire une demande de carte de crédit Future Shop en ligne?**

Profitez des avantages que vous offre la carte de crédit Future Shop! Vous pouvez en faire la demande en ligne ou par la poste. C'est rapide, facile et sans risque!

[Haut de la page](#)

Centre d'aide	Services de l'entreprise	Information de l'entreprise	Politiques de magasinage
<ul style="list-style-type: none"> <li>État d'une commande / Mes commandes</li> <li>Renseignements / Aide</li> <li>FAQ</li> <li>Retours faciles</li> <li>Aide à la navigation</li> <li>Aide à la recherche</li> <li>FAQ sur le rimeconnade</li> <li>Fraude de courriel</li> <li>Trouvez un magasin</li> <li>Plan du site</li> <li>English</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Carte de crédit Future Shop</li> <li>Vérification de la balance de la carte-cadeau</li> <li>Le Plan de service sur les produits</li> <li>Pièces de rechange</li> <li>Centre des retraits de produits</li> <li>Solution par excellence pour cinéma maison</li> <li>Service de remplacement des bien assurés de ReClaim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>À propos de Future Shop</li> <li>Contactez-nous</li> <li>Communiqués de presse</li> <li>Carrières - NOUS</li> <li>EMBAUCHONS MAINTENANT</li> <li>Bulletin Future Shop</li> <li>Gagnants du concours</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Protection des renseignements personnels</li> <li>Convention relative au site Web</li> <li>Dispositions du contrat d'achat</li> <li>Politiques de l'Interboutique</li> <li>Politiques de vente au détail</li> <li>Expédition et livraison</li> <li>Ramassage en magasin</li> <li>Garantie de magasinage sécuritaire</li> <li>Vérfié par VISA</li> </ul>



© 2008 Future Shop. Tous droits réservés. Usage personnel, non commercial seulement.

**ANNEXE 21**

---

[Magasiner par département](#) | [Présentation de la marque](#)

Chercher par mot(s)-dé(s) ici dans Tout le site   Recherche par CodeWeb

- Renseignements**
- Renseignements
- Utilisation de cartes-cadeaux en ligne
- FAQ
- Naviguer
- Aide à la recherche
- Politiques de l'Interboutique
- Convention relative au site Web
- Politique sur la protection des renseignements personnels
- Garantie de magasinage sécuritaire
- Expédition et livraison
- Mes Commandes
- Contactez-nous
- Véhiculé par VISA
- Bulletins Future Shop
- Fraude de courriel
- Entente du titulaire de carte Future Shop
- Politiques de vente au détail
- Le Plan de service sur les produits
- Service de remplacement des biens assurés de ReClaim
- Ramassage en magasin

## Politiques de vente au détail des magasins

- Notre garantie des plus bas prix
- Échange et retour des produits achetés en magasin

### Notre Garantie des plus bas prix

**Les plus bas prix garantis<sup>MC</sup>.  
Nous battons tout prix annoncé par 10 % de la différence.**

### 3 bonnes raisons d'acheter chez Future Shop.

- 1) Si vous trouvez un prix inférieur annoncé, nous le battons par 10 % de la différence.
- 2) Si vous trouvez un prix inférieur annoncé dans les 30 jours\* suivant votre achat, nous le battons par 10 % de la différence.
- 3) Si notre propre prix est réduit dans les 30 jours\* suivant votre achat, présentez votre reçu et nous vous rembourserons la différence.

\*14 jours pour les ordinateurs, les ordinateurs portatifs, les moniteurs, les imprimantes, les caméscopes, les appareils photo numériques, les lecteurs de DVD portatifs, les détecteurs de radar, les projecteurs et les climatiseurs.

### Voici comment ça fonctionne :

Si vous faites votre achat aujourd'hui :

- Présentez-nous simplement une copie de l'annonce courante du concurrent.
- Nos associés vérifieront si le produit est bien en stock et disponible pour possession et livraison immédiates au prix annoncé.
- Nous battons le prix du concurrent par 10 % de la différence.
- Si vous achetez l'article sur [futureshop.ca](http://futureshop.ca) et qu'il n'y a pas de magasin Future Shop dans votre région, vous pouvez nous contacter au 1 800 663-2275 ou nous envoyer un courriel à [websupportcan@futureshop.com](mailto:websupportcan@futureshop.com)

Si vous avez fait votre achat au cours des 30 derniers jours\* :

- Présentez-nous simplement une copie du prix courant de l'annonce du concurrent et votre facture originale.
- Nos associés vérifieront si le produit est bien en stock et disponible pour possession et livraison immédiates au prix annoncé.
- Nous vous rembourserons la différence et nous vous donnerons un montant additionnel de 10 % de la différence.
- Si vous achetez l'article sur [futureshop.ca](http://futureshop.ca) et qu'il n'y a pas de magasin Future Shop dans votre région, vous pouvez nous contacter au 1 800 663-2275 ou nous envoyer un courriel à [websupportcan@futureshop.com](mailto:websupportcan@futureshop.com)

Si notre propre prix a été réduit dans les 30 derniers jours\* :

- Présentez-nous simplement une copie de notre facture originale.
- Nous vous rembourserons la différence entre le prix d'achat et le prix courant.

\*14 jours pour les ordinateurs, les ordinateurs portatifs, les moniteurs, les imprimantes, les caméscopes, les appareils photo numériques, les lecteurs de DVD portatifs, les détecteurs de radar, les projecteurs et les climatiseurs.

### Voici certaines conditions et modalités.

L'article annoncé doit être de la même marque et du même modèle. Le produit doit être neuf, scellé à l'usine et bénéficier de la garantie du fabricant applicable au Canada.

Les prix annoncés doivent être en dollars canadiens et seront calculés en tenant compte de tous les frais applicables pour une livraison à domicile le lendemain.

Le produit annoncé doit être vendu par un détaillant agréé situé au Canada. Les conditions et modalités de

notre politique « Les plus bas prix garantis<sup>MC</sup> » sont susceptibles de changer sans préavis.

Notre garantie des plus bas prix ne s'applique pas aux erreurs de publicité ou aux erreurs d'impression, aux prix spéciaux dans le domaine pédagogique, aux promotions restreintes, aux offres de commandes par correspondance, aux remises postales, aux rabais, aux bons de réductions, aux primes, aux offres de produits gratuits ou bonis, aux produits OEM, aux produits à quantité limitée, aux offres à durée limitée, aux liquidations, aux produits en écoulement, aux ventes de fins de série et aux offres spéciales de financement.

Si vous n'êtes pas entièrement satisfait, veuillez consulter notre directeur du magasin ou composez le 1 800 663-2275 pour obtenir de l'assistance supplémentaire.

[Haut de la page](#)

### Échange et retour de produits achetés en magasin

Si pour quelque raison que ce soit vous n'êtes pas entièrement satisfait de vos achats, Future Shop se fera un plaisir de vous rembourser ou d'échanger les produits en cause. Vous n'avez qu'à retourner les produits intacts dans les trente jours (14 jours dans le cas des ordinateurs, des moniteurs, des imprimantes, des ordinateurs portatifs, des caméscopes, des appareils photo numériques, des détecteurs de radar, des lecteurs DVD portatifs et des climatiseurs) dans leur emballage d'origine (comportant tous les manuels et accessoires) et accompagnés des reçus originaux ou votre reçu électronique (toujours disponible dans la section "mes commandes"). Des frais seront exigés pour les manuels ou accessoires manquants ou si les produits ne sont pas retournés dans leur emballage d'origine.

Pour des raisons de protection des droits d'auteur les Jeux pour PC, jeux vidéo, CD de musique, DVD et cassettes vidéo - Les produits non déballés peuvent être retournés et échangés dans les 30 jours suivant la date d'achat. Les produits déballés peuvent être échangés pour le même article (pas de remboursement) dans les 30 jours suivant la date d'achat.

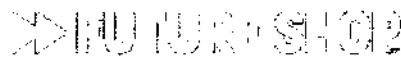
[Haut de la page](#)


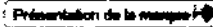
Centre d'aide	Servizats de l'entreprise	Information de l'entreprise	Politiques de magasinage
<ul style="list-style-type: none"> <li>État d'une commande / Mes commandes</li> <li>Renseignements / Aide</li> <li>FAQ</li> <li>Retours faciles</li> <li>Aide à la navigation</li> <li>Aide à la recherche</li> <li>FAQ sur le hamaconnage</li> <li>Preuve de courriel</li> <li>Trouver un magasin</li> <li>Plan du site</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Carte de crédit Future Shop</li> <li>verification de la balance de la carte-cadeau</li> <li>Le Plan de service sur les produits</li> <li>Pieces de rechange</li> <li>Centre des retraits de produits</li> <li>Solution par excellence pour cinéma maison</li> <li>Service de remplacement des bien assures de ReClaim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>À propos de Future Shop</li> <li>Contactez-nous</li> <li>Communiqués de presse</li> <li>Carrières - NOUS</li> <li>FEMBAUCHONS MAINTENANT</li> <li>Bulletin Future Shop</li> <li>Gagnants du concours</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Protection des renseignements personnels</li> <li>Convention relative au site Web</li> <li>Dispositions du contrat d'achat</li> <li>Politiques de l'Interboutique</li> <li>Politiques de vente au détail</li> <li>Expédition et livraison</li> <li>Ramassage en magasin</li> <li>Garantie de magasinage sécuritaire</li> <li>Vérifié par VISA</li> </ul>

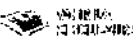
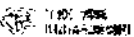





**ANNEXE 22**

---



INFORMATIONS
PROCESUS DE PAIEMENT
EXPÉDITION
DESIGNER D'ALIMENTAIRE
PROFILS

Magazines
Magazines à partir de 799,95 \$

Chercher par mot(s)-clé(s) ici dans Tout le site

RECHERCHE

Recherche par CodeWeb

## Renseignements

Renseignements  
 Utilisation de cartes-cadeaux en ligne  
 FAQ  
 Naviguer  
 Aide à la recherche  
 Politiques de l'Interboutique  
 Convention relative au site Web  
 Politique sur la protection des renseignements personnels  
 Garantie de magasinage sécuritaire  
 Expédition et livraison  
 Mes Commandes  
 Contactez-nous  
 Vérifié par VISA  
 Bulletins Future Shop  
 Fraude de courriel  
 Entente du titulaire de carte Future Shop  
 Politiques de vente au détail  
 Le Plan de service sur les produits  
 Service de remplacement des biens assurés de ReClaim  
 Ramassage en magasin

## Expédition et livraison

Les frais d'expédition, les promotions qui s'y appliquent et les renseignements suivants ne s'appliquent que sur les achats effectués en ligne.

- [Disponibilité en ligne](#)
- [Liste des termes relatifs à la disponibilité des produits](#)
- [Estimation des frais d'expédition](#)
- [Heures de livraison](#)
- [Zones desservies](#)
- [Modes d'expédition](#)
- [Articles surdimensionnés](#)
- [Politiques sur l'expédition de livraison spéciale](#)
- [Livraison de commandes anticipées](#)
- [Suivi de votre commande](#)

### Disponibilité en ligne

La disponibilité en ligne vous permet de savoir approximativement la date à laquelle nous pouvons vous envoyer le produit. Cette estimation ne comprend pas le temps que le produit mettra à se rendre à vous après avoir quitté notre entrepôt.

[Haut de la page](#)

### Liste des termes relatifs à la disponibilité des produits

Voici la liste des termes relatifs à la disponibilité des produits qui sont utilisés et leur signification :

- **En stock** : Expédition habituellement le jour ouvrable suivant. Nous expédierons le produit lorsqu'il sera disponible.
- **En commande** : Expédition habituellement dans une à deux semaines. Nous n'avons pas ce produit en stock dans l'entrepôt actuellement. Les stocks arriveront à l'entrepôt dans une à deux semaines. Le produit sera expédié dès qu'il sera disponible.
- **En rupture de stock** : Le produit sera expédié lorsque disponible. Nous n'avons pas ce produit en stock dans l'entrepôt actuellement. Nous ne sommes pas en mesure d'obtenir une date précise de la disponibilité chez le fabricant, mais nous faisons tout en notre pouvoir pour confirmer les dates de disponibilité. Le produit sera expédié dès qu'il sera disponible.
- **Commandes préalables** : Le produit arrive à notre entrepôt à la date de sortie prévue. Nous faisons tout en notre pouvoir pour donner les dates précises fournies par nos fournisseurs. Si le fournisseur change la date de sortie, nous afficherons la nouvelle date avec les détails du produit.
- **Livraison Spéciale: Produits de larges dimensions qui exigent une livraison à domicile** : Les articles expédiés par livraison spéciale nécessitent un rendez-vous. Un courriel vous sera envoyé indiquant le délai de livraison dès que nous confirmerons que les stocks sont disponibles. [Cliquez ici pour consulter les détails relatifs à la livraison spéciale.](#)
- **Livraison des cartes cadeaux** : Normalement, nous pouvons expédier votre commande de carte-cadeau dans un délai de un à deux jours ouvrables.

**\*\*À noter\*\*** La disponibilité affichée sur nos pages de produits peut changer pendant que vous complétez le processus de paiement, car c'est à ce moment que notre système obtient les niveaux d'inventaire à jour pour le produit que vous avez sélectionné. La disponibilité affichée sur notre site Web n'est qu'une estimation et est sujette à changement.

[Haut de la page](#)

### Estimation des coûts d'expédition

Veuillez utiliser l'outil d'estimation des frais d'expédition de votre panier d'achat pour calculer le coût et le temps de livraison pour chacune des options d'expédition. Les frais d'expédition finaux seront affichés aux étapes 2 et 4 du processus de paiement. Ces coûts sont calculés en fonction du choix des produits et de votre adresse d'expédition...

[Haut de la page](#)

#### Détails de livraison

Il se peut que nous ayons à répartir votre commande en plusieurs expéditions selon la disponibilité de chaque produit. Si votre commande fait partie de cette catégorie, nous ne vous facturerons pas de frais pour la livraison supplémentaire, bien que vos frais d'expédition seront répartis sur les différentes factures. Si vous devez recevoir un des produits plus tôt, nous vous recommandons de le commander séparément afin d'éviter de prolonger le délai. Aucuns frais ne seront facturés à votre carte de crédit avant l'expédition de votre produit.

Le délai de livraison dépend de la disponibilité de notre marchandise. Il se peut que nous ayons à répartir votre commande en plusieurs expéditions selon la date d'arrivée prévue de chaque produit. Il est possible que l'expédition de votre commande soit retardée si les produits arrivent dans notre entrepôt à des dates différentes. Si votre commande fait partie de cette catégorie, nous ne vous facturerons pas de frais pour la livraison supplémentaire. Vous remarquerez toutefois que vos frais d'expédition seront répartis sur les différentes factures. Si vous devez recevoir un des produits plus tôt, nous vous recommandons de le commander séparément afin d'éviter de prolonger le délai. Veuillez allouer un jour ouvrable supplémentaire pour le traitement de votre commande. Soyez assuré que nous ne facturerons rien sur votre carte de crédit tant que nous n'aurons pas expédié votre produit.

Les livraisons sont effectuées habituellement entre 8 h et 17 h, heure locale. Si vous n'êtes pas à la maison pour accepter la livraison, nous vous laisserons une carte d'avis de livraison indiquant les détails et le point de ramassage. Pour votre propre sécurité, veuillez apporter une pièce d'identité avec photo admissible lorsque vous irez chercher votre commande.

[Haut de la page](#)

#### Zones desservies

Nous distribuons nos produits partout au Canada ( pas à l'extérieur du Canada)

Si vous désirez que votre commande soit envoyée à une boîte postale ou à une adresse rurale, Veuillez aussi inclure une adresse physique, numéro d'autoroute et /ou un numéro d'urgence pour vous rejoindre. De cette manière, vous serez assuré que votre commande se rendra à destination.

[Haut de la page](#)

#### Modes d'expédition

Nous utilisons plusieurs méthodes de livraisons et différents transporteurs. Nous vous mentionnerons la méthode de livraison dans votre courriel de confirmation de commandes ( qui inclut le numéro de repérage de votre commande) . Les services de livraisons peuvent varier dépendamment de votre location , dans certaines situations, vous pourriez avoir à ramasser votre ou vos produit(s) à votre bureau de poste local ou dans un centre de distribution.

[Haut de la page](#)

#### Livraison de commande anticipée

Nous livrerons ces articles aussi près que possible de la date de sortie (mais pas avant). Si le fournisseur change la date de sortie, nous afficherons la nouvelle date avec les détails du produit. Aucuns frais ne seront facturés à votre carte de crédit avant l'expédition de votre produit. Afin de garantir que votre commande est livrée en temps opportun, veuillez vous assurer d'utiliser une carte de crédit dont la date d'expiration est après la date de livraison de l'article.

[Haut de la page](#)

#### Articles surdimensionnés

En raison des restrictions de poids de Postes Canada, les articles qui sont plus lourds que 30 kg/66 lb seront livrés par Purolator.

[Haut de la page](#)



#### Suivi de votre commande

Vous pouvez vérifier l'état de votre commande en cliquant sur l'onglet " Mes commandes " en haut de notre page d'accueil, puis ouvrez une session dans le système à l'aide des renseignements de votre

compte. Les numéros de suivi sont situés dans votre courriel d'avis d'expédition ou sur " Mes commandes ".

Vous pouvez effectuer le suivi de votre commande auprès de Postes Canada en visitant le site [www.canadapost.ca](http://www.canadapost.ca) ou en composant le 1 888 550-6333, du lundi au vendredi, de 8 h à 18 h, heure locale. Vous pouvez retracer les paquets qui ont été envoyés avec Purolator sur le site [www.purolator.com](http://www.purolator.com) ou en appelant le 1-888-744-7123 du lundi au vendredi entre 8H am et 6h pm heure locale.

[Haut de la page](#)

Centre d'aide	Services de l'entreprise	Information de l'entreprise	Politiques de magasinage
<ul style="list-style-type: none"> <li>État d'une commande / Mes commandes</li> <li>Renseignements / Aide</li> <li>FAQ</li> <li>Retours faciles</li> <li>Aide à la navigation</li> <li>Aide à la recherche</li> <li>FAQ sur le renommage</li> <li>Fraude de courriel</li> <li>Trouvez un magasin</li> <li>Plan du site</li> <li>English</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Carte de crédit Future Shop</li> <li>Vérification de la balance de la carte-cadeau</li> <li>Le Plan de service sur les produits</li> <li>Pièces de rechange</li> <li>Centre des retraits de produits</li> <li>Solution par excellence pour cinéma maison</li> <li>Service de remplacement des bien assurés de ReClaim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>À propos de Future Shop</li> <li>Contactez-nous</li> <li>Communiqués de presse</li> <li>Carières - NOUS</li> <li>EMBAUCHONS MAINTENANT</li> <li>Bulletin Future Shop</li> <li>Gagnants du concours</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Protection des renseignements personnels</li> <li>Convention relative au site Web</li> <li>Dispositions du contrat d'achat</li> <li>Politiques de l'Interboutique</li> <li>Politiques de vente au détail</li> <li>Expédition et livraison</li> <li>Ramassage en magasin</li> <li>Garantie de magasinage sécuritaire</li> <li>Véhicule par VISA</li> </ul> <div style="text-align: right;">   </div>

© 2008 Future Shop. Tous droits réservés. Usage personnel, non commercial, seule ment.

**ANNEXE 23**

---

## ► FUTURE SHOP

**OUR RETURN POLICY** If for any reason you are not completely satisfied with your purchases, Future Shop will gladly give you a full refund or exchange. Simply return the product within 30 days (14 days for Computers, Monitors, Printers, Notebook Computers, Projectors, Camcorders, Digital Cameras, Radar Detectors, Portable DVD Players and Air Conditioners) in its original condition and packaging (including all manuals & accessories) along with the original sales receipts. There will be a nominal charge for missing packaging, accessories or manuals. Due to copyright laws, computer and game console software, music CDs, DVDs and videos in opened packages may only be exchanged for the same title. Installation is not refundable if the service has been performed. If you are not completely satisfied, please talk to our store General Manager, or, if you need more help, call 1-800-663-2275 for further assistance. Terms and conditions are subject to change without notice.

Feb 07

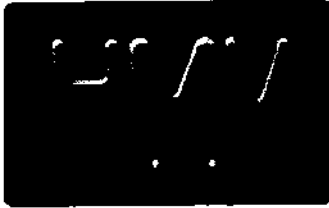
## ► FUTURE SHOP

**NOTRE POLITIQUE DE RETOUR** Si pour quelque raison que ce soit vous n'êtes pas entièrement satisfait de vos achats, Future Shop se fera un plaisir de vous rembourser ou d'échanger les produits en cause. Vous n'avez qu'à retourner les produits intacts dans les trente jours (14 jours dans le cas des ordinateurs, des moniteurs, des imprimantes, des ordinateurs portatifs, projecteurs, des caméscopes, des appareils photo numériques, des détecteurs de radar, des lecteurs DVD portatifs et des climatiseurs) dans leur emballage d'origine (comprenant tous les manuels et accessoires) et accompagnés des reçus originaux. Des frais seront exigés pour les manuels ou accessoires manquants ou si les produits ne sont pas retournés dans leur emballage d'origine. Pour des raisons de protection des droits d'auteur les logiciels d'ordinateur ou de console, les CD de musique, les DVD et les cassettes vidéo dont l'emballage n'est pas intact ne pourront être échangés que pour le même titre. L'installation est non remboursable une fois le service effectué. Si vous n'êtes pas entièrement satisfait du service, veuillez consulter notre directeur du magasin ou si vous désirez de plus amples renseignements, composez le 1-800 663 2275 pour toute assistance. Les conditions de cette politique sont sujettes à des changements sans préavis.

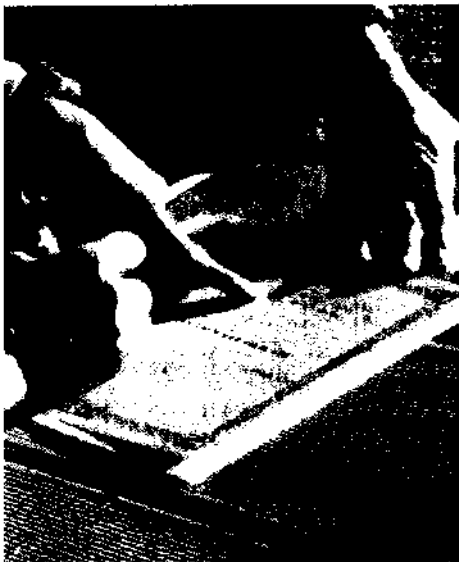
Feb 07

**ANNEXE 24**

---



## Conditions d'utilisation du site web



### CONDITIONS D'UTILISATION DU SITE WEB

Merci de visiter notre site Web. Les présentes conditions d'utilisation (les « conditions d'utilisation ») s'appliquent aux sites Web suivants : HMV.com, HMV.ca, HMVonline.com et HMVdigital.ca

**VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT CES CONDITIONS AVANT D'UTILISER LE PRÉSENT SITE WEB. LE FAIT D'UTILISER CE SITE SIGNIFIE QUE VOUS ACCEPTEZ DE VOUS CONFORMER À TOUTES LES CONDITIONS INDICUÉES CI-DESSOUS. SI VOUS N'ACCEPTEZ PAS CES CONDITIONS, VOUS NE POURREZ PAS UTILISER CE SITE ET VOUS DEVREZ IMMÉDIATEMENT CESSER DE L'UTILISER. NOUS NOUS RÉSERVONS LE DROIT, À NOTRE ENTIÈRE DISCRÉTION, DE MODIFIER CES CONDITIONS EN TOUT TEMPS, ET LES CONDITIONS MODIFIÉES ENTRERONT EN VIGUEUR DÈS QU'ELLES SERONT AFFICHÉES SUR LE SITE. VOUS CONSENTEZ À RELIRE LES PRÉSENTES CONDITIONS D'UTILISATION CHAQUE FOIS QUE VOUS UTILISEZ CE SITE ET L'UTILISATION DU SITE CONSTITUE VOTRE ACCORD À CES CONDITIONS, TELLES QUE MODIFIÉES.**

### LICENCE RESTREINTE

HMV Canada vous accorde une licence restreinte en vue d'accéder à ce site Web à des fins personnelles. La présente

licence ne vous donne pas le droit de télécharger ni de modifier le contenu du site, en tout ou en partie (autre qu'au moyen d'une mise en antémémoire, procédure normale en cours d'utilisation), sauf sur autorisation écrite préalable donnée expressément par HMV Canada. En vertu des présentes, il vous est expressément interdit : de procéder à la revente du contenu du site, en tout ou en partie, ou de l'utiliser à des fins commerciales; d'effectuer la collecte de listes, de descriptions ou de prix des produits contenus dans le site, ou de les utiliser; d'exploiter le site ou son contenu à des fins dérivées; de télécharger, de copier ou d'utiliser des renseignements sur le compte au bénéfice d'une partie non autorisée, et ce, qu'elle quelle soit; d'utiliser des outils d'exploration de données, des robots ou autres outils d'extraction ou de collecte de données similaires. Il vous est interdit de reproduire, de dupliquer, de copier, de vendre, de revendre, de visiter ou d'exploiter de façon similaire le présent site Web, en tout ou en partie, à des fins commerciales, sans autorisation écrite préalable donnée expressément par HMV Canada. Il vous est de plus interdit de cadrer les marques de commerce, les logos ou toute autre information confidentielle (y compris les images, le texte, la mise en page, ou le format) de HMV Canada et de ses sociétés affiliées, ou d'utiliser des techniques de cadrage à cet effet, sans autorisation écrite préalable expresse. Il ne vous est pas permis en outre d'utiliser des balises Meta ou tout autre « texte caché » qui comprennent le nom, les marques de commerce ou les représentations de l'image de HMV Canada ou de ses sociétés affiliées sans autorisation écrite préalable donnée expressément par HMV Canada. Toute utilisation non autorisée telle que mentionnée plus haut aura comme conséquence l'annulation immédiate et sans préavis de l'autorisation ou de la licence qui vous a été octroyée par HMV Canada. Nous vous accordons le droit, limité, révocable et non exclusif, de créer un hypertexte vers la page d'accueil de HMV Canada, pourvu que ce lien ne décrive pas HMV Canada, ses sociétés affiliées, ses sociétés apparentées, ses fournisseurs et ses partenaires promotionnels, ou encore leurs produits et services respectifs, de manière fallacieuse, trompeuse, dénigrante ou autrement insultante.

## RESPONSABILITÉS LIÉES À VOTRE COMPTE

Lorsque vous utilisez ce site, vous êtes responsable de préserver le caractère confidentiel de votre compte et de votre mot de passe et de restreindre l'accès à votre ordinateur, et vous acceptez d'assumer la responsabilité des activités réalisées au moyen de votre compte ou mot de passe, que ces activités soient entreprises par vous ou par une autre personne. HMV Canada et ses sociétés affiliées se réservent le droit, à leur seule discrétion, de refuser d'assurer le service, de fermer des comptes, de supprimer ou de modifier le contenu du site ou encore d'annuler des commandes.

## RESPONSABILITÉS LIÉES À VOS COMMUNICATIONS ET AU CONTENU

Lorsque vous visitez ce site Web ou que vous nous transmettez un courriel, vous communiquez avec nous sous forme électronique. Vous consentez aussi à recevoir des communications de notre part sous forme électronique. Nous communiquerons donc avec vous par courriel ou en affichant des avis sur ce site Web. Vous convenez que toutes les ententes, les avis, les divulgations et autres communications que nous vous transmettons sont conformes à l'obligation juridique de communiquer avec vous par écrit.

Vous pouvez afficher des critiques, des commentaires ou d'autres documents, ainsi que transmettre des communications et soumettre des idées, des commentaires, des questions ou d'autres renseignements, pourvu que leur contenu ne soit pas contraire à la loi, obscène, menaçant ou diffamatoire, qu'il ne constitue pas une intrusion à la vie privée, qu'il ne transgresse pas les droits de propriété intellectuelle, qu'il ne soit pas injurieux envers des tiers ou autrement répréhensible, qu'il ne soit pas en lui-même un virus ou qu'il ne soit exempt, qu'il ne fasse pas la promotion d'un parti politique ni ne constitue une sollicitation commerciale, une chaîne de lettres, un publipostage, ou toute forme de pourriel. Il vous est interdit d'utiliser une fausse adresse de courriel, d'usurper l'identité d'une personne ou d'une entreprise, ou de tenter de falsifier votre identité de toute autre manière. HMV Canada n'examine pas régulièrement le contenu affiché, mais se réserve le droit, à son absolue discrétion (sans toutefois en faire une obligation), de supprimer ou de modifier ledit contenu.

Dans l'éventualité où vous affichez un contenu ou soumettez du matériel, et à moins d'indications contraires, vous accordez à HMV Canada et à ses sociétés affiliées le droit non exclusif, sans redevances, perpétuel et irrévocable d'utiliser, de reproduire, de modifier, d'adapter, de publier, de traduire, de diffuser et d'afficher ce contenu, ou encore de créer des produits dérivés à partir de ce contenu, partout dans le monde et par le truchement de n'importe quel média, ainsi que le droit illimité d'octroyer des sous-licences ou n'importe lequel des droits précités. Vous accordez à HMV Canada, à ses sociétés affiliées et à ses sous-titulaires de licences, s'ils le désirent, le droit d'utiliser le nom que vous indiquez en relation avec le contenu. Vous garantissez que vous détenez la propriété du contenu que vous affichez ou que vous contrôlez tous les droits qui y sont associés; que le contenu affiché est véridique; et que l'utilisation du contenu que vous fournissez n'est pas en violation de la présente entente et qu'il ne causera aucun préjudice à quiconque ni à aucune entité.

## RISQUE DE PERTE

Tous les achats d'articles chez HMV Canada sont effectués aux termes d'un contrat de livraison. Cela signifie que le risque de perte comme telle ou de perte de titre du ou des articles est assumé par vous au moment où le ou les articles sont livrés au transporteur.

## FOURNISSEURS TIERS

Des parties autres que HMV Canada et ses sociétés affiliées (« des fournisseurs tiers ») peuvent offrir des produits et des services sur ce site Web. En outre, HMV Canada Inc. peut fournir des liens vers des sites de fournisseurs tiers. Nous ne sommes pas responsables de l'examen ou de l'évaluation des offres de fournisseurs tiers ou de leur site Web, ni ne nous portons garants de telles offres ou du contenu de leurs sites. HMV Canada n'assume aucune responsabilité en ce qui a trait aux actions, produits ou services de tels fournisseurs tiers. Vos droits légaux en ce qui a trait aux fournisseurs tiers sont régis par toute loi applicable et par tout contrat, entente ou accord passé avec ces fournisseurs.

## PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Tout le contenu de ce site Web, par exemple, texte, graphiques, logos, icônes, images, clips audio, téléchargements numériques, compilations de données et logiciel, demeure la propriété de HMV Canada et est protégé en vertu de la législation canadienne et internationale sur les droits d'auteur. La compilation de tout le contenu de ce site Web est la propriété exclusive de HMV Canada et est aussi protégée en vertu de la législation canadienne et internationale sur les droits d'auteur. Tous les logiciels utilisés sur ce site Web sont la propriété de HMV Canada, de ses sociétés affiliées ou de ses fournisseurs de logiciels, et sont également protégés en vertu de la législation canadienne et internationale sur les droits d'auteur.

La marque « HMV » et les autres marques indiquées sur notre site sont des marques de commerce, des marques déposées ou des marques sous licence de HMV Canada ou de ses sociétés affiliées, au Canada et dans d'autres pays. Les graphiques, logos, en-têtes, icônes, scripts et noms de service de HMV Canada (« représentations de l'image ») sont des marques de commerce ou des représentations de l'image de HMV Canada ou de ses sociétés affiliées. Il est interdit d'utiliser les marques de commerce et les représentations de l'image de HMV Canada conjointement avec un produit ou un service qui n'est pas offert par HMV Canada ou l'une ou l'autre de ses sociétés affiliées d'une quelconque manière susceptible de porter à confusion, ou encore de dénigrer ou de discréditer HMV Canada ou ses sociétés affiliées. Toute autre marque de commerce non détenue par HMV Canada, ses sociétés affiliées ou ses sociétés apparentées et qui apparaît sur ce site Web appartient à son propriétaire.

HMV Canada respecte la propriété intellectuelle. Si vous avez des raisons de croire que votre travail a été copié en violation de vos droits de propriété intellectuelle, vous devez nous en aviser par écrit, en exposant la présumée violation de manière détaillée. Faites parvenir votre avis le plus rapidement possible à l'adresse de HMV Canada indiquée ci-dessous.

## EXONÉRATION DE GARANTIE ET LIMITE DE RESPONSABILITÉ

LES RENSEIGNEMENTS CONTENUS DANS CE SITE WEB LE SONT À TITRE INDICATIF SEULEMENT ET LEUR BUT N'EST PAS DE RÉPONDRE À UN BESOIN SPÉCIFIQUE DES UTILISATEURS. LES DOCUMENTS DANS CE SITE NE SONT PAS DES VERSIONS OFFICIELLES ET NE SONT OFFERTS QUE DANS LE CADRE DE NOS SERVICES. CE SITE WEB, AINSI QUE TOUT LE CONTENU, LE MATÉRIEL, LES RENSEIGNEMENTS ET LES AFFICHAGES AUXQUELS IL EST POSSIBLE D'ACCÉDER AU MOYEN DE CE SITE OU PRÉSENTS DANS CE SITE SONT FOURNIS « TELS QUELS ». HMV CANADA, SES SOCIÉTÉS AFFILIÉES ET SES SOCIÉTÉS APPARENTÉES, DE MÊME QUE LEURS DIRECTEURS, REPRÉSENTANTS, EMPLOYÉS, CONSULTANTS ET AGENTS RESPECTIFS NE FONT AUCUNE ASSERTION ET SE DÉGAGENT EXPRESSÉMENT DE TOUTE GARANTIE OU CONDITION, EXPRESSE OU TACITE, Y COMPRIS, MAIS SANS S'Y LIMITER, LES ASSERTIONS ET GARANTIES QUANT AUX TITRES ET À L'ABSENCE DE CONTREFAÇON, LES GARANTIES ET CONDITIONS TACITES DE QUALITÉ MARCHANDE ET D'ADAPTATION À UNE FIN PARTICULIÈRE, AINSI QUE DE TOUTE ASSERTION, GARANTIE OU CONDITION QUANT AUX TRANSACTIONS OU À L'USAGE COMMERCIAL LIÉS À CE SITE, AU CONTENU DE CE SITE OU AU CONTENU AUQUEL PERMET D'ACCÉDER CE SITE. HMV CANADA, SES SOCIÉTÉS AFFILIÉES ET SES SOCIÉTÉS APPARENTÉES, DE MÊME QUE LEURS DIRECTEURS, REPRÉSENTANTS, EMPLOYÉS, CONSULTANTS ET AGENTS RESPECTIFS NE FONT AUCUNE ASSERTION ET SE DÉGAGENT EXPRESSÉMENT DE TOUTE GARANTIE EN CE QUI A TRAIT À L'EXACTITUDE, À L'À-PROPOS,

À LA FIABILITÉ, À LA VÉRACITÉ OU À L'EXHAUSTIVITÉ DE CE SITE WEB, DU CONTENU DE CE SITE WEB OU DU CONTENU AUQUEL PERMET D'ACCÉDER CE SITE WEB, Y COMPRIS, MAIS SANS S'Y LIMITER, LES RENSEIGNEMENTS, LE MATÉRIEL OU LES AFFICHAGES SUR LE SITE (DONT LES COMMUNIQUÉS DE PRESSE ET LES RENSEIGNEMENTS FINANCIERS), LES SERVICES FOURNIS DANS CE SITE ET TOUS LES LIENS VERS D'AUTRES SITES CONTENUS DANS CE SITE, DE MÊME QUE LEUR CONTENU RESPECTIF, ET NE FONT AUCUNE ASSERTION ET SE DÉGAGENT EXPRESSÉMENT DE TOUTE GARANTIE EN CE QUI A TRAIT À L'UTILISATION CONTINUE, FONCTIONNELLE ET EXEMPTÉ D'ERREURS DE L'INTERNET ET DE CE SITE WEB. HMV CANADA, SES SOCIÉTÉS AFFILIÉES ET SES SOCIÉTÉS APPARENTÉES, DE MÊME QUE LEURS DIRECTEURS, REPRÉSENTANTS, EMPLOYÉS, CONSULTANTS ET AGENTS RESPECTIFS NE FONT AUCUNE ASSERTION ET N'OFFRENT AUCUNE GARANTIE À L'EFFET QUE CE SITE WEB, SON ACCÈS OU SON UTILISATION NE SERONT PAS INTERROMPUS, OU SERONT EXEMPTS D'ERREURS, DE DÉFECTUOSITÉS, DE VIRUS OU AUTRES COMPOSANTS NUISIBLES. VOUS CONVENEZ EXPRESSÉMENT D'UTILISER CE SITE WEB À VOS PROPRES RISQUES.

LES RENSEIGNEMENTS FOURNIS DANS CE SITE WEB PEUVENT CONTENIR DES RÉFÉRENCES OU DES RÉFÉRENCES CROISÉES À DES PRODUITS ET SERVICES QUI NE SONT PAS OFFERTS DANS VOTRE RÉGION. HMV CANADA, SES SOCIÉTÉS AFFILIÉES ET SES SOCIÉTÉS APPARENTÉES NE FONT AUCUNE ASSERTION ET EXCLUENT TOUTE GARANTIE EN CE QUI A TRAIT À LA DISPONIBILITÉ DE TELS PRODUITS ET SERVICES DANS VOTRE RÉGION, ET CES RÉFÉRENCES NE SIGNIFIENT EN AUCUN CAS QUE HMV CANADA, SES SOCIÉTÉS AFFILIÉES ET SES SOCIÉTÉS APPARENTÉES PRÉVOIENT OFFRIR CES PRODUITS ET SERVICES DANS VOTRE RÉGION. À MOINS D'INDICATIONS CONTRAIRES, LES SITES WEB AUXQUELS ON PEUT ACCÉDER DE CE SITE AU MOYEN DE LIENS OU AUTRES ONT ÉTÉ DÉVELOPPÉS INDÉPENDAMMENT PAR DES TIERS. L'AJOUT DE RENSEIGNEMENTS, DE MATÉRIEL, DE CONTENU OU DE LIENS DANS CE SITE WEB NE PEUT EN AUCUN CAS ÊTRE INTERPRÉTÉ COMME L'APPROBATION DE NOTRE PART DE TELS PRODUITS ET SERVICES OFFERTS PAR DES TIERS.

HMV CANADA, SES SOCIÉTÉS AFFILIÉES, SES SOCIÉTÉS APPARENTÉES DE MÊME QUE LEURS DIRECTEURS, REPRÉSENTANTS, EMPLOYÉS, CONSULTANTS ET AGENTS RESPECTIFS NE POURRONT EN AUCUN CAS ÊTRE RESPONSABLES, Y COMPRIS, SANS S'Y LIMITER, EN CAS DE NÉGLIGENCE, DE NÉGLIGENCE GRAVE, D'ASSERTION NÉGLIGENCE ET INEXACTE, OU DE VIOLATION FONDAMENTALE, DE TOUT DOMMAGE, QU'IL SOIT DIRECT, INDIRECT, PARTICULIER OU CONSÉCUTIF, OU DE TOUTE PERTE RÉSULTANT DE L'UTILISATION DE TOUT CONTENU, RENSEIGNEMENT, MATÉRIEL OU AFFICHAGE, OU DE L'INCAPACITÉ D'UTILISER CES INFORMATIONS, SUR CE SITE WEB, DE MANIÈRE DIRECTE OU INDIRECTE, OU DE LA TRANSMISSION DE RENSEIGNEMENTS CONFIDENTIELS ET DÉLICATS SUR INTERNET. CES LIMITES DE RESPONSABILITÉ S'APPLIQUENT EN TOUT TEMPS, QUE LA PARTIE RESPONSABLE OU TENUE POUR RESPONSABLE AIT ÉTÉ OU NON AVISÉE DE TELS DOMMAGES, QU'ELLE LE SACHE À LA SUITE D'AUTRES CIRCONSTANCES OU QU'ELLE SOIT AU COURANT DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES. VOUS RECONNAISSEZ ET CONVENEZ EXPRESSÉMENT QUE NI HMV CANADA, NI SES SOCIÉTÉS AFFILIÉES, SES SOCIÉTÉS APPARENTÉES DE MÊME QUE LEURS DIRECTEURS, REPRÉSENTANTS, EMPLOYÉS, CONSULTANTS ET AGENTS RESPECTIFS NE SERONT RESPONSABLES DE LA CONDUITE DIFFAMATOIRE, RÉPRÉHENSIBLE OU CONTRAIRE À LA LOI D'UN UTILISATEUR, Y COMPRIS VOUS-MÊME.

## INDEMNISATION

Vous convenez de défendre et d'indemniser HMV Canada, ses sociétés affiliées et ses sociétés apparentées, de même que leurs directeurs, représentants, employés, consultants et agents respectifs de toute réclamation, responsabilité et dépense, y compris tous les frais et honoraires d'avocats, et ce, jusqu'aux limites permises par la loi, découlant de : i) l'une quelconque violation de votre part des présentes conditions d'utilisation; ou de ii) votre utilisation de ce site Web ou de son contenu, ou encore de l'affichage ou de la transmission de renseignements ou autre matériel sur ce site, par vous ou par d'autres, au moyen de votre compte. Vous convenez d'aviser rapidement HMV Canada, dès que vous en prenez connaissance, de toute utilisation non autorisée de votre compte et de prendre toutes les mesures raisonnables pour empêcher que ce fait se reproduise. HMV Canada se réserve le droit, à sa seule discrétion et à ses frais, d'assumer sa défense dans le cas de réclamations ou autres pour lesquelles vous vous êtes engagé à l'indemniser. Vous acceptez de collaborer dans toute la mesure du possible à la défense de toute réclamation.

## CONDITIONS GÉNÉRALES

Tout litige découlant des présentes sera régi exclusivement par les lois de la province de l'Ontario et du Canada, sans égard aux dispositions sur les conflits de lois de ces entités. Vous acceptez expressément de vous conformer à la compétence et à l'autorité exclusives des tribunaux des Cours de l'Ontario ou de la Cour fédérale du Canada, où qu'ils soient situés, ou de tout autre district ou compétence judiciaire tels que déterminés par HMV Canada dans le cadre

d'éventuels litiges, poursuites ou autres différends liés aux présentes. Les présentes conditions, ainsi que les règlements, politiques, lignes directrices et ententes affichés sur ce site Web constituent l'entente intégrale intervenue entre vous et HMV Canada concernant ce site Web. Nonobstant ce qui précède, tous les produits et services de que vous achetez par l'entremise de ce site Web sont assujettis aux modalités et conditions qui régissent ces achats et qui vous sont fournies de temps à autre, y compris, sans s'y limiter, toutes les modalités et conditions affichées sur ce site Web ou qui vous sont transmises (sous quelque manière ou quelque forme que ce soit) à la suite d'achats de produits ou services. Aucune renonciation faite par HMV Canada ou par vous à la suite d'une quelconque violation ou inexécution ne pourra être considérée comme une renonciation à une violation ou une inexécution précédente ou subséquente. Dans l'éventualité où un tribunal compétent juge l'une des dispositions des présentes comme étant nulle ou non exécutoire, cela ne touchera en rien le reste des dispositions des présentes, qui demeureront en vigueur.

## LANGUE

Les parties ont convenu que les présentes conditions d'utilisation, ainsi que tous les documents connexes, soient rédigés en anglais.

## NOTRE ADRESSE

**Agent de la protection de la vie privée,**

HMV CANADA INC.

5401, Eglinton Avenue Ouest, bureau 110

Toronto, Ontario M9C 5K6

Canada

privacyofficer@HMV.ca

copyright HMV 2008

HMV Canada accepte les cartes suivantes   

De même qu'INTERAC en ligne® 

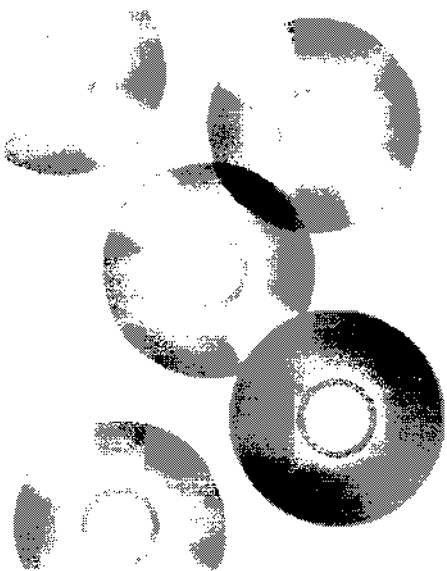
© Marque de commerce d'Interac Inc. Utilisé en vertu d'une licence. En savoir plus

**ANNEXE 25**

---



## Disponibilité



Chaque page d'un article indique un délai de livraison habituel qui est un indice (et non une garantie) du temps que cela nous prendra pour livrer votre commande.

Si un article est en rupture de stock à notre entrepôt au moment de votre commande, nous passerons une commande auprès de nos fournisseurs. Nous entretenons des liens étroits avec nos fournisseurs et nous passons des commandes auprès de ces derniers tous les jours. Si vous avez passé une commande spéciale, soyez assuré que nous faisons notre possible pour obtenir votre article, bien que des retards puissent survenir si l'article est en rupture de stock chez nos fournisseurs.

**REMARQUE:** nous nous efforçons d'offrir la meilleure valeur qui soit à nos clients en présentant des offres spéciales sur notre site Web. Cependant, prenez note que les quantités sont limitées et sujettes à la disponibilité des stocks. L'offre de certains articles peut se limiter à un exemplaire par client (nous l'indiquerons si tel est le cas). Dans ces cas-là, nous pourrions modifier votre commande avant de vous la livrer.

Nous mettons à jour notre site Web le plus rapidement possible afin d'éviter les déceptions. Les prix auxquels nous vendons la marchandise sont affichés dans votre panier virtuel. Nous ne débiterons votre carte de crédit ou de débit que lors de la livraison de votre commande.

Nous ne débiterons pas votre carte de paiement avant de vous avoir livré votre commande. Notre service de livraison

est offert cinq jours par semaine (du lundi au vendredi).

## **Nouveautés**

Nous visons à livrer les nouveautés dans un délai d'un à deux jours ouvrables précédant leur date de sortie, afin que vous les receviez la journée de la sortie.

Les prix peuvent changer avant la date de sortie. Nous nous assurerons de mettre à jour les prix de votre commande avant de vous la livrer, afin qu'elle reflète les prix affichés sur le site.

## **Articles en quantités limitées**

Certains articles pourraient être offerts en quantités limitées. Dans ces cas-là, le site indiquera « un exemplaire par client ». Nous modifierons les commandes de plusieurs exemplaires de ces articles.

Nous annulerons aussi les commandes multiples passées pour un seul exemplaire du même article. Nous procédons ainsi afin de traiter tous nos clients sur le même pied d'égalité.

## **Articles autographiés**

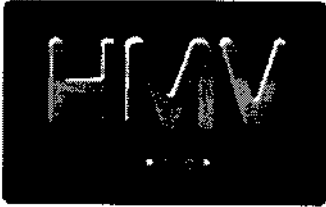
Il nous arrive de pouvoir offrir des articles dédiés par les artistes. Malheureusement, les quantités sont toujours très limitées, ce qui signifie que nous ne garantissons pas que chaque client reçoive un exemplaire signé. Dans ces cas-là, nous distribuons au hasard les exemplaires signés.

Nous vous conseillons de commander séparément ces articles, car d'autres articles de votre commande pourraient causer des retards. Veuillez prendre note que les commandes multiples d'articles autographiés pourraient ne pas être exécutées au complet et que les quantités pourraient changer. Nous procédons ainsi dans un souci d'équité et pour que tous nos clients aient le plus possible une chance égale de recevoir un exemplaire autographié.

copyright HMV 2008

**ANNEXE 26**

---



## Foire aux questions



Vous trouverez ici les réponses aux questions qui nous sont le plus fréquemment posées; elles constituent une assez longue liste que nous vous invitons à parcourir, puisqu'elle pourrait vous éviter d'avoir à nous envoyer un courriel. Si vous ne trouvez pas la réponse à votre question, veuillez cliquer sur lien qui est à votre gauche.

### **Ma commande a été envoyée, mais je ne l'ai toujours pas reçue, où est-elle?**

D'après notre expérience, la plupart des colis arrivent à destination dans les délais cités dans les renseignements ci-dessous. Si vous n'avez toujours pas reçu un colis expédié par envoi ordinaire, veuillez attendre 10 jours avant de communiquer avec nous et nous serons, à partir de ce moment, en mesure de vous aider.

#### **Envoi Ordinaire**

Habituellement, les articles expédiés par envoi ordinaire sont livrés au client de deux à cinq jours après avoir été envoyés. Par contre, si vous n'avez pas reçu votre article **10 jours** après la date de son envoi, veuillez communiquer

avec nous afin de nous **confirmer votre adresse de livraison**.

Si votre adresse correspond à celle que nous avons reçue, nous pourrions intervenir en votre nom.

Afin de remédier au problème, nous prendrons les mesures suivantes:

1. Nous porterons à votre carte de crédit ou de débit un remboursement du montant du prix de vos articles. Veuillez noter que l'émetteur de votre carte peut exiger un délai de sept jours avant de porter le montant à votre carte de crédit ou de débit.
2. Pour vous envoyer l'article manquant, nous effectuerons une commande de remplacement à laquelle correspondra un nouveau numéro de commande. Nous ne porterons les frais de cet article à votre carte de crédit ou de débit qu'au moment de l'expédition. Puisque cette commande aura été effectuée manuellement, vous ne pourrez pas suivre son avancement par l'intermédiaire de votre compte sur le site Web de HMV. Toutefois, vous pourrez connaître l'avancement de votre commande en en faisant la demande par courriel au Service à la clientèle à tout moment.

## **Envoi accéléré**

Les articles expédiés par envoi accéléré sont livrés au client le jour ouvrable suivant la date de l'envoi de notre entrepôt. Postes Canada exige une signature au moment de la réception de certains colis. Si personne n'est présent au moment de la livraison, on laisse une carte de visite à votre domicile vous informant de l'endroit où vous devez aller chercher le colis.

Veuillez noter que les commandes envoyées un vendredi ne sont habituellement pas reçues avant le lundi suivant. Si vous n'avez pas reçu votre commande dans les sept jours suivant la date de l'envoi, veuillez nous contacter afin que nous retrouvions votre colis.

## **Quelle est la différence entre une livraison complète et une livraison immédiate?**

### **Livraison complète**

Les articles que vous avez commandés vous seront livrés en un seul envoi. Les articles ne vous seront pas livrés séparément.

Ceci s'applique aux commandes comprenant plus d'un article. Choisissez un envoi ordinaire ou un envoi accéléré.

Si votre achat est de valeur supérieure ou égale à 39\$, sans les frais de livraison et les taxes, vous pourriez également avoir droit à la livraison gratuite.

### **Livraison immédiate**

Les articles que vous avez commandés vous seront livrés en un seul ou en plusieurs envois. Les articles pourront vous être livrés séparément.

Ceci ne s'applique qu'aux commandes comprenant plus d'un article. Choisissez un envoi ordinaire ou un envoi accéléré.

Veuillez noter que la livraison gratuite n'est offerte que pour les commandes complètes.

## **L'article que je désire acheter est en rupture de stock et a été commandé auprès du fournisseur. Quand devrais-je le recevoir?**

Si un article est en rupture de stock au moment où vous effectuez votre commande, nous le commanderons à notre fournisseur. La plupart des articles venant de nos plus importants fournisseurs nous sont livrés dans un délai de 3 à 10 jours. Nous sommes en contact étroit avec nos fournisseurs et nous communiquons avec la plupart d'entre eux tous les jours.

Si votre commande est une Commande spéciale soyez assurés que nous faisons tout ce qui est en notre pouvoir pour nous procurer l'article que vous avez commandé. Il se peut toutefois que l'arrivée de l'article soit retardée s'il est rupture de stock chez le fournisseur. Dans ce cas, il nous est impossible de prévoir la date à laquelle nous recevrons l'article en question.

On ne vous facturera l'article qu'au moment où nous l'aurons reçu et qu'il sera prêt à être envoyé, si toutefois vous avez payé par carte de débit, le montant sera porté au débit de votre compte.

## Importations

Nous devons commander les titres importés qui ne sont pas en stock au moment de votre commande à des fournisseurs étrangers.

Habituellement, nous les recevons dans les 14 jours suivant leur envoi, mais il peut arriver que l'attente soit prolongée de quelques semaines.

## De quel code de région sont les DVD que vous vendez?

Sur le site hmv.ca, nous vendons les DVD de code de région no 1, à moins qu'il ne soit indiqué autrement dans la description du produit.

## Puis-je retourner un article afin de l'échanger?

Nous échangerons avec plaisir tout article qui nous est retourné dans un délai de 21 jours. Vous devez toutefois envoyer un courriel au Service à la clientèle afin d'obtenir un numéro d'autorisation de retour. Vous devez fournir ce numéro au centre de distribution pour qu'on puisse traiter votre retour.

Vous pouvez retourner un **produit emballé** dans son conditionnement original et accompagné du **reçu de caisse** dans les **21** jours suivant son achat et obtenir l'un des dédommagements suivants:

Un échange contre tout autre produit de valeur équivalente ou; un remboursement (effectué par le mode de paiement initial) ou un certificat-cadeau électronique de hmv.ca au montant global de l'article retourné.

Vous pouvez retourner un **produit déballé défectueux** (vous devez retourner l'emballage du fabricant ainsi que tout son contenu original), accompagné du **reçu de caisse original** dans les **21** jours suivant son achat et obtenir l'un des dédommagements suivants:

Un échange contre le même produit ou; si l'article n'est plus offert sur le site hmv.ca, un certificat-cadeau électronique de hmv.ca au montant global de l'article retourné.

Veuillez retourner les articles à l'adresse ci-dessous en y joignant votre reçu de caisse original ainsi que le numéro de la commande et le numéro d'autorisation du retour.

### hmv.ca Customer Returns

5680 Ambler Drive

Mississauga, ON

L4W 2K9

Canada

Nous vous conseillons de retourner les biens de grande valeur en recommandé, car nous ne sommes pas responsables des articles que nous n'avons pas reçus.

## **Comment dois-je retourner un article défectueux ou envoyé par erreur?**

Si vous recevez un article qui s'avère défectueux ou que vous n'avez pas commandé, vous devez le retourner à l'adresse suivante :

### **hmv.ca Customer Returns**

5680 Ambler Drive

Mississauga, ON

L4W 2K9

Canada

## **Comment puis-je annuler ma commande?**

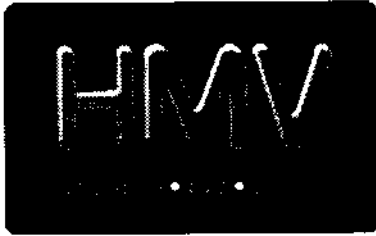
Vous pouvez annuler une commande en sélectionnant "Mes commandes" depuis votre compte personnel.

Cliquez ici pour voir l'avancement de votre commande. Vous pouvez annuler une commande, pourvu qu'elle n'ait pas déjà été envoyée ou qu'elle ne soit pas à l'étape de l'envoi. Vous recevrez une confirmation par courriel si vous annulez une commande. Aucune commande annulée avec succès ne sera facturée.

copyright HMV 2008

**ANNEXE 27**

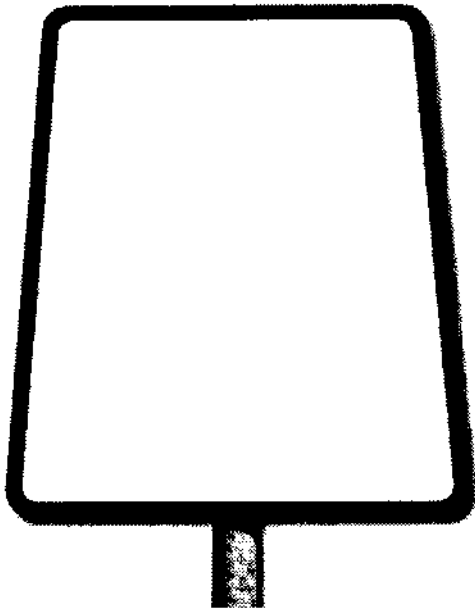
---



**Rabais épatants**

**Nouveaux titres...**

## Retours d'articles



### Politique de retour de hmv.ca

HMV est heureux de vous compter parmi ses clients et tient à ce que vous soyez satisfait des achats faits chez nous. Voilà pourquoi nous nous ferons un plaisir de vous offrir un échange ou un remboursement pour un produit acheté sur le site hmv.ca, pourvu que les conditions suivantes soient respectées.

### CD, DVD, consoles de jeux vidéo et jeux vidéo

Tous les retours doivent être accompagnés d'un numéro d'autorisation de retour.

Veuillez envoyer un courriel au Service à la clientèle par l'intermédiaire du site Web afin d'obtenir un numéro

d'autorisation de retour. Le centre de distribution doit obtenir ce numéro pour traiter votre retour.

Vous pouvez retourner un **produit emballé** dans son conditionnement original et accompagné du **reçu de caisse** dans les **21** jours suivant son achat et obtenir l'un des dédommagements suivants:

un échange contre tout autre produit sur le site hmv.ca de valeur équivalente **ou**;

Pour plus de commodité, vous pouvez retourner les produits commandés par Internet dans n'importe quel magasin HMV au Canada. Veuillez noter que les retours ou les échanges doivent être accompagnés du reçu ou du bon de livraison originaux. Nous ne rembourserons que la valeur des produits et les taxes applicables et non les frais d'expédition, à moins que nous ayons fait une erreur en vous envoyant un produit. Le montant du remboursement d'un produit doit être porté au crédit de la carte qui a servi à l'achat de ce produit. Si celle-ci n'est pas disponible au moment du remboursement, le montant doit être porté à une carte-cadeau HMV. Il n'y aura aucun remboursement en espèces. **ou**;

un remboursement (effectué par le mode de paiement initial) ou un certificat-cadeau électronique de hmv.ca au montant global de l'article retourné.

Vous pouvez retourner un **produit déballé** défectueux (c'est-à-dire un produit qui n'est plus dans son conditionnement original), accompagné du reçu-cadeau ou du reçu de caisse original dans les **21** jours suivant son achat et obtenir l'un des dédommagements suivants:

un échange contre le même produit **ou**; si l'article n'est plus offert sur le site hmv.ca, un certificat-cadeau électronique de hmv.ca au montant global de l'article retourné.

Veuillez retourner les articles à l'adresse ci-dessous en y joignant votre reçu de caisse original ainsi que le numéro de la commande et le numéro d'autorisation du retour.

### **hmv.ca Customer Returns**

5680 Ambler Drive

Mississauga, ON

L4W 2K9

Canada

Nous vous conseillons de retourner les biens de grande valeur en recommandé, car nous ne sommes pas responsables des articles que nous n'avons pas reçus.

copyright HMV 2008

**ANNEXE 28**

---

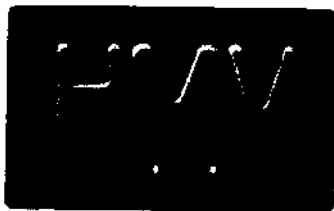
HMV acceptera le retour d'un produit emballé et accompagné du reçu de caisse original dans les 21 jours suivant l'achat. HMV acceptera seulement le retour d'un produit déballé s'il est défectueux en raison de la fabrication ou de la manutention. Certaines restrictions sont en vigueur : consultez un commis en magasin pour de plus amples détails. Aucun retour ne sera accepté pour les vêtements, les livres, les guides et les magazines.

# HMV

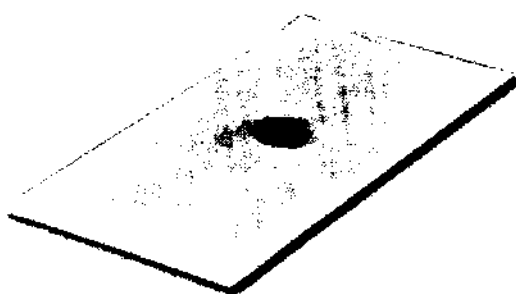
Within 21 days of purchase with the original receipt HMV may accept returns for unopened product; open product is only returnable due to manufacturer's defect. Some exceptions apply. See in-store for details. No returns on clothing, books, guides or magazines.

**ANNEXE 29**

---



## Politique de confidentialité du site



### POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ DU SITE

HMV Canada inc. (« HMV Canada ») a conçu la présente politique de confidentialité afin de démontrer son ferme engagement envers le respect de la vie privée. Veuillez lire ci-dessous la description de nos pratiques de collecte et de diffusion des renseignements personnels en ce qui a trait aux sites suivants : HMV.com, HMV.ca et HMVdigital.com.

Nous nous servons de votre adresse IP à des fins de diagnostic, notamment lorsque vous éprouvez des problèmes avec notre serveur, et aussi pour administrer notre site Web. Nous nous servons aussi de votre adresse IP afin de rassembler, sur une grande échelle, des données démographiques cumulatives. Notre site peut se servir de témoins afin que vous n'ayez pas à voir la même publicité de façon répétée. Nous nous servons des témoins pour vous présenter un contenu proche de vos champs d'intérêt, pour mémoriser votre mot de passe afin que vous n'ayez pas à l'entrer chaque fois que vous visitez nos sites et pour les fins décrites dans les paragraphes ci-dessous.

Nous nous servons des témoins pour reconnaître votre identité et pour trouver les renseignements sur votre compte dans notre base de données lorsque vous accédez à un service afin que vous n'ayez pas à ouvrir une session à chacune de vos visites. Ceci nous aide à vous offrir un service fait sur mesure, adapté à vos préférences et à vos besoins. Des témoins sont créés lorsque vous faites la demande d'un service.

Nous nous servons des témoins pour estimer le nombre de nos visiteurs. Votre fureteur possède un témoin unique qui nous permet de savoir si vous visitez souvent notre site ou si vous le visitez pour la première fois. Nous nous servons des témoins pour connaître le type de fureteur de nos visiteurs, afin que notre site puisse bien fonctionner en présence des versions les plus utilisées de différents fureteurs. Les annonceurs qui affichent des publicités sur nos sites peuvent aussi se servir de témoins.

Sur nos formulaires d'inscription, nous demandons que les utilisateurs fournissent un nom d'utilisateur et un mot de passe uniques. Nous demandons aussi une adresse de courriel si vous voulez envoyer un message par l'intermédiaire d'un formulaire électronique.

Notre site comprend des liens vers des sites tiers. Nous ne sommes pas responsables des pratiques de confidentialité ou du contenu de tels sites tiers. Les sites tiers comarqués et les sites dont nous partageons le contenu avec des partenaires peuvent avoir des politiques de confidentialité différentes des nôtres. La présente politique n'inclut que les données recueillies sur des pages hébergées par les serveurs de nos sites. Les renseignements recueillis sur nos sites peuvent être cumulés et partagés avec des partenaires commerciaux, des sites comarqués et des annonceurs. Toutefois, les renseignements cumulés ne contiennent aucun renseignement qui pourrait être associé à une personne afin de l'identifier.

Dans le cadre de concours ou de sondages en ligne, nous demandons des renseignements aux visiteurs, par exemple leurs coordonnées (adresse de courriel) et des données démographiques (code postal, âge, profession, niveau de revenu ou préférences personnelles). Nous pouvons nous servir des coordonnées des visiteurs recueillies lors de sondages ou de concours pour leur faire parvenir de la publicité de notre entreprise et du matériel promotionnel de nos partenaires, de nos commanditaires ou de nos annonceurs. Nous pouvons également nous servir de vos coordonnées pour communiquer avec vous lorsque cela est nécessaire et nous pouvons les communiquer à d'autres entreprises affiliées. Seul HMV Canada a accès à vos renseignements personnels. Les utilisateurs peuvent choisir de ne pas recevoir de communications par courriel. Veuillez consulter le paragraphe ci-dessous concernant l'option d'abstention.

Nous nous servons des données démographiques et des données servant à l'établissement de profils pour façonner notre site à l'image du visiteur et pour afficher du contenu qui correspond à ses champs d'intérêt. Ces renseignements sont communiqués à nos annonceurs, mais sous forme cumulée seulement.

Nous pourrions tenir sur notre site des salons de clavardage, des forums de discussion et des babillards électroniques ouverts aux visiteurs. Veuillez garder à l'esprit que tout renseignement divulgué dans ces aires devient public et que vous devrez faire preuve de prudence lorsque vous divulguez des renseignements personnels.

Nos sites emploient des mesures de sécurité raisonnables offrant une protection contre la perte, le mauvais usage et l'interception de données par des tiers. HMV Canada n'est pas responsable de l'interception, de la modification ou du mauvais usage de renseignements transmis par Internet.

Nos sites ne s'adressent pas aux enfants. Néanmoins, les enfants ont la possibilité, par les salons de clavardage, les forums de discussion et les babillards électroniques, d'afficher des renseignements personnels qui peuvent les identifier sans avoir préalablement obtenu le consentement de leurs parents. Nous n'enversons toutefois de communications et ne recueillerons de renseignements d'aucune personne affirmant avoir moins de 16 ans, à moins que nous ayons reçu le consentement des parents.

Lors du processus d'inscription, au moment où nous demandons des renseignements sur le visiteur, celui-ci peut choisir de s'abstenir de recevoir des courriels ou des communications sous autres formes provenant d'HMV Canada.

☐ } Je souhaite ne pas recevoir de communications de la part d'HMV Canada.

Si vous avez des questions au sujet de la présente politique de confidentialité, des pratiques du présent site ou de vos transactions sur le présent site Web, vous pouvez joindre l'agent de la protection de la vie privée à l'adresse suivante :

**Agent de la protection de la vie privée,**

HMV CANADA INC.

5401, Eglinton Avenue Ouest, bureau 110

Toronto, Ontario M9C 5K6

Canada

privacyofficer@HMV.ca

copyright HMV 2008

HMV Canada accepte les cartes suivantes   

De même qu'INTERAC en ligne®  

® Marque de commerce d'Interac Inc. Utilisé en vertu d'une licence. En savoir plus

**ANNEXE 30**

---

#### Politique d'achat

Chez Admission, notre objectif est de rendre votre expérience d'achat simple, efficace et équitable pour vous permettre d'accéder le plus rapidement possible aux événements. Les politiques d'achat suivantes sont conçues afin d'assurer votre satisfaction et votre compréhension du processus d'achat chez Admission. Si vous avez des questions à propos des renseignements ci-dessous, veuillez communiquer avec nous. Cette politique d'achat est assujétie aux Conditions d'utilisation auxquelles elle s'intègre. Chaque billet que vous achetez donne l'autorisation à une personne d'assister à un événement précis. Il est assujéti aux conditions supplémentaires mentionnées sur ce billet.

#### Devise

Tous les prix des billets pour les événements qui se déroulent au Canada sont établis en dollars canadiens. Tous les prix des billets pour les événements qui se déroulent aux États-Unis sont établis en dollars américains.

#### Modes de paiement

Admission accepte plusieurs modes de paiement pour répondre à vos besoins. Si vous achetez des billets pour un événement produit au Canada, Admission accepte les cartes American Express, Visa, MasterCard, Diner's Club et Sears Canada. Si vous achetez des billets pour un événement produit aux États-Unis, Admission accepte les cartes American Express, Visa et MasterCard.

#### Établissement du prix et disponibilité

Admission vend les billets au nom des producteurs, des équipes sportives ou autres, des groupes ou des salles de spectacles. Ce qui veut dire qu'Admission n'établit pas la jauge de prix des billets et ne détermine pas le plan de la salle. En général, les billets sont vendus simultanément via différents canaux de distribution, notamment en ligne, par téléphone, dans les comptoirs Admission et à la billetterie de la salle ou de l'arène où l'événement est présenté. La plupart des canaux de distribution ont généralement accès au même système de billetterie et au même inventaire de billets. En conséquence, les billets des événements populaires peuvent se vendre très rapidement. Parfois, des billets supplémentaires peuvent être offerts avant l'événement. Cependant, Admission ne contrôle pas ces inventaires de billets ni leur disponibilité. Consultez la section FAQ pour obtenir de plus amples renseignements sur la disponibilité des billets.

#### Confirmation de la commande

Si vous ne recevez pas un numéro de confirmation (sous forme de page de confirmation ou par courriel) après avoir soumis les renseignements de paiement, si vous recevez un message d'erreur ou s'il y a interruption du service après avoir soumis les renseignements de paiement, vous êtes responsable de vérifier avec le service à la clientèle si votre commande a été traitée ou non. Vous êtes la seule personne à connaître les problèmes rencontrés au moment du processus d'achat. Admission ne peut être tenue responsable des pertes (pécuniaires ou autre) si vous presumez qu'une commande n'a pas été traitée parce que vous n'avez pas reçu de confirmation.

#### Frais de service et frais de manutention

Un billet acheté chez Admission est sujet à un frais de service supplémentaire. Votre commande de billets est quant à elle sujet à un frais de manutention. Dans plusieurs cas, un frais de livraison par commande peut également être exigé.

#### Nombre de billets par client ou limites d'achat de billets

Lorsque vous achetez vos billets chez Admission, vous êtes limités à un nombre précis de billets pour chaque événement (ci-après la « limite d'achat de billets »). Cette limite est affichée sur la page de l'événement et est vérifiée lors de tout achat. Cette politique est en vigueur afin de dissuader les pratiques déloyales d'achat de billets.

#### Événements reportés ou annulés

Veuillez consulter la section Événements reportés ou annulés pour connaître nos politiques à cet égard, lesquelles sont intégrées à la présente politique d'achat.

#### Premières parties de spectacles

Les artistes ou les groupes invités en première partie d'un spectacle ou d'un événement peuvent parfois effectuer la tournée avec les artistes ou les groupes en vedette. Admission n'est pas toujours informée des artistes ou des groupes qui effectuent la première partie d'un spectacle ni de la durée de leur performance. Ces premières parties sont présentées sous toute réserve et peuvent être modifiées ou annulées en tout temps et ce, sans préavis. Aucun remboursement ne sera émis si il y a annulation ou modification d'une telle première partie.

#### Remboursements et échanges

Avant d'acheter un billet, vérifiez attentivement votre choix d'événement et de sièges. Les politiques établies par nos clients, y compris les salles de spectacles, les équipes et les théâtres, n'autorisent pas Admission à effectuer des remboursements ou des échanges (assujétis à notre politique d'événements reportés ou annulés) une fois les billets vendus, ni de remplacer les billets perdus, endommagés ou détruits.

#### Vérification des renseignements de facturation

Les commandes sont traitées uniquement après vérification de l'adresse de facturation et des autres renseignements de facturation. Parfois, nous recevons des renseignements de facturation ou de carte de crédit inexacts. Cela risque de retarder le traitement et la livraison de la commande de billets. Dans ces cas, le service à la clientèle d'Admission tente de communiquer avec vous à l'aide des renseignements fournis lors de l'achat. Si Admission ne peut vous joindre, elle peut annuler votre commande et vendre vos billets à d'autres clients.

#### Modes de livraison

Veuillez consulter la section Modes de livraison pour connaître nos politiques de livraison des billets, lesquelles sont intégrées à la présente politique d'achat.

#### Erreurs de prix

Si le montant payé pour un billet est incorrect, que ce soit en raison de la publication erronée du prix sur le présent site Web ou dans une autre communication, ou de l'achat d'un billet avant la date de prévente ou qui ne devait pas être libéré, alors, Admission se réserve le droit d'annuler le billet (ou la vente du billet) et

Aide

de vous rembourser le montant payé. Cette disposition s'applique que ce soit en raison d'une erreur humaine ou d'une défaillance technique du présent site Web ou d'un autre système exploité par Admission.

#### Plusieurs fenêtres de navigateur

Lors de l'achat de billets en ligne chez Admission, assurez-vous de n'utiliser qu'une seule fenêtre de navigateur pour chercher des billets et passer une commande. Si vous utilisez plus d'une fenêtre de navigateur, vous pourriez perdre vos billets ou encore dépasser le délai accordé pour réaliser votre transaction.

[Accueil](#) [Musique](#) [Sports](#) [Arts et Théâtre](#) [Famille](#) [Festivals](#)

[Aide](#) | [Contactez nous](#) | [Points de vente / Téléphone](#) [Mon compte](#) [À propos de nous](#) [International](#)  
[Distribuer vos billets sur notre réseau](#) | [Publicité](#) [Politiques](#) | [Politique de confidentialité](#)

L'utilisation de ce site est sujette aux **conditions d'utilisation** qui en sont à l'origine commerciale. En continuant après cette page, vous acceptez les conditions.

© 2008 Réseau Admission. Tous droits réservés.



Partenaires : [Condo Direct](#) [Domania](#) [GetSmart](#) [Home Loan Center](#) [iNest](#) [LendingTree](#) [RealEstate](#) [HomeConnections](#) [ImproveNet](#)  
[ServiceMagic](#) [Expedia](#) [Hotels](#) [Horus](#)

**ANNEXE 31**

---



### Modes de livraison des billets

Plusieurs modes de livraison sont offerts selon la salle ou le pays où se tiendra l'événement, le pays dans lequel vous résidez, du délai entre la date d'achat du billet et la date de présentation de l'événement, les jours fériés et la nature de la demande. Veuillez lire attentivement la liste des modes de livraison proposés lors du processus d'achat.

En général, les modes de livraison ci-après sont offerts; ils peuvent faire l'objet de restrictions supplémentaires, dont certaines sont décrites ci-dessous.

#### Billets à récupérer à la billetterie - Guichet

Si vous avez choisi de récupérer vos billets à la billetterie, il s'agit ici de la billetterie de la salle de spectacle où se tiendra l'événement (il arrive exceptionnellement que l'on puisse récupérer les billets à la billetterie d'une autre salle. Dans ces cas, des indications seront ajoutées clairement sur le site). Les billets en livraison guichet ne sont pas récupérables dans les points de vente Admission.

Règle générale, les billets sont disponibles une heure avant le début de l'événement. Cependant, pour plusieurs salles de spectacle, vous pouvez récupérer vos billets à l'avance, c'est-à-dire 48 heures après la date de votre achat. Vous n'avez qu'à consulter les informations de la salle que vous cherchez afin de connaître leur heure d'ouverture.

Pour récupérer vos billets, vous devez avoir en main votre carte de crédit et une pièce d'identité avec photo. Ces pièces d'identité sont essentielles pour pouvoir recevoir vos billets. Les billetteries se réservent le droit de ne pas remettre les billets à quiconque n'aurait pas ces pièces. Si vous n'êtes pas le propriétaire de la carte de crédit utilisée pour faire l'achat, vous devez avoir en main une pièce d'identité avec photo, une photocopie des deux côtés de la carte de crédit et une autorisation écrite signée par le détenteur de la carte.

Une fois récupérés, il est très important de conserver vos billets à un endroit sûr. Si vous perdez vos billets, vous devez nous contacter dans les plus brefs délais. Nous vous référons à la section billets perdus ou volés, plus bas dans cette page.

#### Livraison postale des billets - Courrier

Pour les billets ayant le mode de livraison «poste régulière», il n'y a pas de date de mise en poste.

Les billets seront postés seulement à l'adresse de facturation de la carte de crédit utilisée pour faire l'achat afin que le client ait sa réservation en main au plus tard 5 jours ouvrables avant la date de l'événement.

Note: Bien sûr, il se peut très bien que vous receviez les billets bien avant 5 jours avant l'événement. Pour un envoi plus rapproché, nous vous invitons à choisir le mode de livraison X-press.

#### Courrier express - Xpressposte

La livraison XPRESSPOST est disponible pour certains événements. L'option vous sera alors mentionnée lors de choisir votre mode de livraison lors de votre achat. Si le mode XPRESSPOST n'y apparaît pas, c'est que le service n'est pas offert pour l'événement que vous avez choisi.

Le service est offert au Canada et aux États-Unis. La disponibilité de la livraison XPRESSPOST varie selon la date des événements. La livraison XPRESSPOST sera disponible (en règle générale) jusqu'à 5 jours ouvrables avant l'événement.

Les billets seront postés seulement à l'adresse de facturation de la carte de crédit utilisée pour faire l'achat dans les délais mentionnés lors de votre achat.

Lors de la mise en poste d'une mise en vente, il y a parfois des délais postaux pour les réservations en Xpress Poste. Un grand nombre d'achat engendre des vérifications plus vigoureuses et nous préférons poster tous les envois en même temps, une fois que les vérifications ont été complétées. Si un délai supplémentaire il sera indiqué lors de l'achat de vos billets.

#### Les billets électroniques

Ce mode de livraison vous est offert seulement si la salle de spectacles est munie des équipements permettant d'opérer cette technologie.

Les billets électroniques sont livrés par courriel et seront disponibles dans votre Historique d'achats. Vous les imprimez vous-même. Prière d'avoir en votre possession une pièce d'identité avec photo, ainsi que la carte de crédit utilisée lors de l'achat, au moment de la validation de vos billets électroniques à l'entrée de la salle.

À la différence du billet traditionnel, le billet électronique Ticketfast est imprimé à partir de votre ordinateur. Il utilise un code à barres unique et différent pour chaque billet. Donc, si vous achetez deux billets électroniques Ticketfast, vous imprimerez deux billets sur papier.

Si le détenteur de la carte de crédit n'est pas la personne qui utilisera les billets électroniques, la personne invitée devra être munie de la carte de crédit du détenteur ou d'une photocopie recto-verso de cette carte ainsi qu'une procuration écrite du détenteur afin de l'autoriser à utiliser les billets électroniques et une preuve d'identité valide avec photo.



Aide

**Billets perdus**

Les billets doivent toujours être considérés comme de l'argent. Conservez-les dans un endroit sûr, loin de la chaleur directe, du soleil et de l'humidité. Assurez-vous de les placer à un endroit où vous saurez les retrouver.

Si vous n'avez toujours pas reçu vos billets à partir de 5 jours ouvrables avant la date de l'événement, vous pouvez contacter un Superviseur au 514-528-2840 ou 514-528-2828 (Montréal), 1-877-528-0786 (Canada), 1-888-880-1002 ou 1-877-528-0778 (É-U). La Supervision est ouverte à tous les jours de 8h00 à 22h00 (Heure de l'Est).

[Accueil](#) [Musique](#) [Sports](#) [Arts et Théâtre](#) [Famille](#) [Festivals](#)

[Aide](#) | [Contactez nous](#) | [Points de vente / Téléphone](#) | [Mon compte](#) | [À propos de nous](#) | [International](#)  
[Distribuer vos billets sur notre réseau](#) | [Publicité](#) | [Politiques](#) | [Politique de confidentialité](#)

L'utilisation de ce site est sujette aux **conditions d'utilisation** qui en prohibent l'usage commercial. En continuant après cette page, vous acceptez de respecter ces conditions.

© 2008 Réseau Admission. Tous droits réservés.



Partenaires : [Condo Direct](#) [Domania](#) [GetSmart](#) [Home Loan Center](#) [iNest](#) [LendingTree](#) [RealEstate](#) [HomeConnections](#) [ImproveNet](#)  
[ServiceMagic](#) [ReserveAmerica](#) [The Camping Club](#) [TicketWeb](#) [Expedia](#) [Hotels](#) [Hotwire](#)

**ANNEXE 32**

---

**Achat de billets par Internet**  
**www.admission.com**  
**Buy Tickets On-Line**



**MONTRÉAL 514 790-1245**  
**CANADA/USA 1-800-361-4595**

**IMPORTANT: AUCUN ÉCHANGE OU REMBOURSEMENT. EN CAS D'ANNULATION SANS DATE DE REMPLACEMENT PRÉVUE, LE REMBOURSEMENT DE CE BILLET POURRA SE FAIRE SELON LES MODALITÉS PRESCRITES PAR LE PROMOTEUR ET ADMISSION. AUCUN REMBOURSEMENT DES FRAIS DE SERVICE. NUL SI FALSIFIÉ, MODIFIÉ OU DÉCLARÉ VOLÉ.** La détenteur de ce billet assume toutes les responsabilités quant aux risques et dangers pouvant découler de cet événement et renonce à toutes réclamations pour pertes et dommages résultant de quelque cause que ce soit, survenant avant, pendant ou après l'événement. L'utilisation de ce billet est soumise aux règlements en vigueur ou affichés sur les lieux de l'événement. La détenteur de ce billet renonce à toute réclamation pouvant découler de la capture ou de la diffusion de son image sur le site de l'événement. La direction se réserve le droit de refuser l'accès à l'événement ou d'expulser toute personne ayant un comportement jugé déplacé, avec ou sans remboursement du prix du billet. La détenteur du billet peut être fouillé à l'entrée de certains événements. Il est strictement interdit d'entrer avec des boissons alcoolisées. L'utilisation des appareils photos, magnétophones et magnétoscopes est strictement interdite. Ce billet ou les droits s'y rattachant ou en découlant ne peuvent faire l'objet d'une cession, d'une vente ou d'un transfert, que ce soit dans un cadre commercial ou d'une campagne promotionnelle, avec ou sans contrepartie, sans avoir obtenu au préalable le consentement écrit de l'émetteur et de l'organisateur.

**IMPORTANT: NO EXCHANGES OR REFUNDS. UPON CANCELLATION OF AN EVENT WITH NO REPLACEMENT DATE, THIS TICKET MAY BE REFUNDED PURSUANT TO CONDITIONS SET FORTH BY THE PROMOTER AND ADMISSION. NO REFUND OF SERVICE FEES. VOID IF FALSIFIED, MODIFIED OR DECLARED STOLEN.** The holder of this ticket assumes any and all liabilities as to the risks and dangers that may result from the event and waives any claims for loss or damage whatever the cause, incurred or suffered, whether occurring before, during or after the event. Rules in force or displayed on the premises of the event apply to the use of this ticket. The holder of the ticket waives any claims in relation to the capture or transmission of his picture on the site of the event. Management reserves the right to refuse access to the event or evict any person whose behaviour is deemed inappropriate with or without a refund. The holder of the ticket may be searched at the entrance of certain events. It is strictly prohibited to enter with alcoholic beverages. Cameras, tape recorders and video recorders are strictly prohibited. This ticket or the rights represented hereby arising herefrom may not be assigned, sold or transferred commercially or as part of a promotion, with or without consideration, without the express written consent of the issuer and the producer.



**ANNEXE 33**

---

**Utilisation permise**

Vous convalez que vous n'êtes autorisés qu'à visiter, à afficher et à conserver une copie des pages du site uniquement à des fins personnelles, et que vous ne devez en aucun cas reproduire, télécharger, publier, modifier ou distribuer la documentation du site autrement que pour consulter des renseignements relatifs aux événements et aux promotions, pour l'utiliser à des fins personnelles ou pour acheter des billets ou de la merchandise à des fins personnelles, à moins de détenir une autorisation d'Admission à cet effet. Vous acceptez également de ne pas créer de liens hypertextes, à moins de détenir une autorisation d'Admission à cet effet. Le contenu et le logiciel du site sont la propriété d'Admission ou de ses fournisseurs et sont protégés par les lois américaines, canadiennes et internationales sur le droit d'auteur. Nous publions dans les pages du site un avis légal et divers crédits qu'il est interdit de retirer. Veuillez ne pas retirer cet avis ou ces crédits ni tout autre renseignement supplémentaire les accompagnant.

**Politique d'achat de billets**

Veuillez consulter la section Politique d'achat qui régit votre commande ou l'achat de billets par l'entremise du site.

**Participation de l'utilisateur au site**

De temps à autre, vous pourriez être invités à participer au site, notamment y télécharger votre profil, participer à des sessions de clavardage et utiliser des babillards. Votre participation, ou celle des autres utilisateurs, est ici désignée par « contenu de l'utilisateur ». Admission n'est pas responsable du contenu de l'utilisateur. Les participations de tierces parties ne représentent pas les points de vue d'Admission. Admission ne peut vérifier le contenu de l'utilisateur avant qu'il ne s'affiche. Les utilisateurs sont responsables de tout contenu illégal ou interdit qu'ils envoient au site, y compris le contenu contrefait, diffamatoire ou offensif. Si vous trouvez ce genre de contenu sur le site, veuillez nous écrire à l'adresse [legal@Admission.com](mailto:legal@Admission.com). Nous vérifierons le bien fondé de votre allégation et prendrons les mesures jugées appropriées.

**Liens et résultats de recherche**

Une recherche effectuée sur le site peut renvoyer un utilisateur vers d'autres sites sur le Web. Admission n'a aucun contrôle sur ces autres sites ni sur leur contenu. Admission ne peut admettre ou garantir que le contenu de ces sites est exact, légal ou inoffensif. Admission n'endosse pas le contenu des sites de tierce partie. Elle ne peut garantir que ces sites sont exempts de virus ou d'autres éléments pouvant avoir des répercussions sur votre ordinateur. En utilisant le site pour rechercher un autre site ou y accéder, vous acceptez et comprenez que vous ne pouvez faire aucune réclamation contre Admission en cas de dommages ou de pertes, de toute nature que ce soit, causés par cette utilisation du site. Si vous éprouvez des difficultés avec un lien du site, veuillez nous écrire à l'adresse [legal@Admission.com](mailto:legal@Admission.com). Nous vérifierons le bien fondé de votre allégation et prendrons, à notre seule discrétion, les mesures jugées appropriées.

**Contenu interdit**

Vous trouverez ci-dessous une liste partielle du genre de contenu illégal ou interdit sur le site. Il comprend, notamment, tout contenu qui

- est manifestement offensif à la communauté en ligne, tel qu'un contenu qui encourage le racisme, l'intolérance, la haine ou le dommage physique contre tout groupe ou individu;
- peut être préjudiciable aux personnes mineures;
- harcèle une autre personne ou en favorise le harcèlement;
- implique la transmission de pourriel, de chaîne de lettres et de publipostage non sollicité ou « publipostage »;
- présente une information que vous savez fautive, trompeuse ou favorisant des activités illégales ou qui encourage un comportement abusif, menaçant, obscène ou diffamatoire;
- présente une copie illégale ou interdite de matériel protégé par le droit d'auteur d'une autre personne, tel que la fourniture de programmes pirates ou de liens vers ces programmes, la fourniture de renseignements qui permettent de contourner les dispositifs d'origine destinés à protéger contre la copie ou la fourniture de fichiers de musique piratés ou de liens vers ces fichiers;
- contient des pages à accès restreint ou protégées par mot de passe ou encore, à des pages ou des images cachées (celles qui ne sont pas accessibles par une page autorisée);
- affiche du matériel pornographique ou autres scènes de sexualité explicite;
- fournit du matériel exploitant de façon sexuelle ou violente les personnes âgées de moins de 18 ans ou qui exige des renseignements personnels d'une personne de moins de 18 ans;
- fournit du matériel d'instruction pour des activités illégales, telles que la fabrication ou l'achat d'armes illégales, la violation de la vie privée ou la fourniture et la fabrication de virus informatiques;
- exige des autres utilisateurs un mot de passe ou des renseignements d'identification personnelle pour un usage commercial ou pour un autre but illicite;
- est impliqué, sans notre consentement écrit, dans la vente ou autres activités commerciales telles que des concours, des tirages, de la publicité et des opérations pyramidales.

**Comportement hors ligne**

Admission ne peut surveiller le comportement des utilisateurs hors site. Toutefois, l'utilisation de renseignements provenant du site dans le but de harceler, de tromper ou de blesser une autre personne ou encore, de communiquer avec les utilisateurs, de leur envoyer de la publicité, de les solliciter ou de leur vendre des produits sans leur consentement explicite est également une violation des conditions d'utilisation du site.

**Aide**

Aide  
 Service à la clientèle  
 Aide Livraison  
 Aide billet électronique  
 ticketFast  
 Points de vente / Téléphone  
 À propos de nous  
 Nouvelles  
 Distribuez vos billets sur notre  
 réseau

**Utilisation commerciale**

Aucun babillard, clavardage et autre zone du site ne peut être utilisé par nos visiteurs à des fins commerciales, notamment pour la vente de billets, de marchandises ou de services. Vous devez tout d'abord obtenir notre consentement écrit afin d'effectuer des offres commerciales, que ce soit de la publicité, des sollicitations, des liens ou tout autre forme de communication. Sans exclure les dispositions précédentes, vous ne pouvez revendre des billets ou proposer un lien vers un autre site pour vendre des billets de toute sorte. Nous effectuerons des vérifications et prendrons les mesures légales nécessaires contre toute personne qui viole cette disposition, y compris, entre autres, retirer du site la communication faisant l'objet de l'infraction et rayer ces transgresseurs du site. Nous nous réservons le droit de bloquer l'accès à une commande de billets ou de l'annuler si un utilisateur est reconnu ou présumé associé à des revendeurs de billets, si il utilise un système robotisé pour placer des commandes de billets ou si sa commande dépasse les limites d'achat de billets stipulées. Veuillez noter qu'Admission a conclu des ententes avec certaines équipes sportives pour héberger des sites Web conçus pour permettre aux abonnés de vendre des billets individuels provenant de leur abonnement par l'entremise de ces sites (ci après « sites de vente de billets d'abonnement »). Vous pouvez trouver des liens vers certains de ces sites de vente de billets d'abonnement dans le présent site. Rien dans cette disposition ne doit interdire la vente ou l'achat de billets sur les sites de vente de billets d'abonnement, tant que ces transactions sont effectuées en conformité avec les conditions qui s'appliquent à ces sites.

**Accès et interférence**

Vous acceptez de ne pas utiliser un robot, un moteur de recherche Web ou un autre processus automatisé ou manuel pour surveiller ou copier nos pages Web ou leur contenu ni à toute fin non autorisée sans notre consentement écrit. Vous acceptez de ne pas utiliser de dispositif, de logiciel ou de routine dans le but de nuire au bon fonctionnement du site. Vous acceptez de poser aucun geste qui infligera, de manière déraisonnable ou disproportionnée, une surcharge à notre infrastructure informatique. Vous acceptez d'effectuer une seule fois par intervalle de trois secondes les actions suivantes : accéder à une transaction ou à une autre page du système de billetterie, la recharger, l'actualiser ou effectuer une autre requête sur les serveurs de transactions. Vous acceptez de ne pas copier, reproduire, modifier, créer des produits dérivés ou afficher publiquement le contenu du site (sauf pour votre utilisation personnelle et non commerciale) sans obtenir le consentement écrit d'Admission.

**Utilisation non autorisée du site**

L'utilisation illégale ou non autorisée du site, notamment, la vente de billets, la reproduction du site, la création de liens vers le site ou l'utilisation d'un robot, d'un moteur de recherche Web ou d'un autre dispositif automatisé, fera l'objet de vérification. S'il y a lieu, nous prendrons des mesures légales comprenant, entre autres, des recours civils, criminels et injonctifs.

**Violation des conditions**

Vous comprenez et permettez l'interruption de votre accès au site, l'annulation de votre commande de billets ou tout autre recours possible, à la seule discrétion d'Admission et sans avis préalable. Si Admission juge que votre comportement ou le contenu fourni viole les présentes conditions ou est incompatible avec elles, ou encore, viole la loi ou les droits d'Admission ou d'un autre utilisateur, vous acceptez le retrait du contenu non autorisé. Vous acceptez que le paiement pour dommages pécuniaires ne constitue pas un recours suffisant aux violations des présentes conditions et vous convenez qu'un recours injonctif ou autre recours équitable soit exercé. Admission n'est pas tenue de vous consentir un remboursement si elle interrompt votre utilisation du site en raison d'une violation de votre part des présentes conditions ou des droits d'Admission. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les recours utilisés en cas d'atteinte au droit d'auteur, veuillez consulter la section Politique sur le droit d'auteur.

**Confidentialité**

Nous croyons en l'importance du respect de la vie privée des utilisateurs de notre site. Les présentes conditions sont assujetties et intégrées à la Politique de confidentialité. Admission ne peut être tenue responsable de l'utilisation ou de la divulgation de vos renseignements personnels ou financiers, par une tierce partie à laquelle Admission peut divulguer vos renseignements personnels en conformité avec la Politique de confidentialité. Si vous publiez du contenu sur le site, par exemple par courriel, nous le considérons comme non confidentiel et non exclusif. Le terme « publier » désigne la fourniture de renseignements (notamment, le « contenu de l'utilisateur ») sur le site à l'aide des fonctions du site utilisées pour rendre l'information disponible au public (par exemple, critiques, babillards, bavardoirs). Les renseignements publiés sur le site ne sont pas assujettis à la Politique de confidentialité et peuvent être affichés publiquement, divulgués et utilisés par Admission ou une tierce partie de quelque façon que ce soit. En publiant du contenu sur le site, vous nous autorisez à l'utiliser et vous permettez à d'autres de le distribuer, de le reproduire ou de l'utiliser. Ne publiez pas sur le site des renseignements qui peuvent vous identifier (entre autres, votre nom, votre adresse à domicile ou au bureau, vos numéros de téléphone, votre adresse de courriel) ou permettre à d'autres de communiquer avec vous. Si vous affichez ce genre de renseignements, Admission ne peut empêcher une utilisation de ces renseignements qui irait à l'encontre des conditions ou de la loi, ni protéger votre vie privée ou votre sécurité. En publiant de tels renseignements sur le site, vous violez les présentes conditions. Vous en assumez donc les risques et vous êtes responsable à part entière des conséquences.

Admission n'est pas responsable des pertes de données résultant de l'utilisation du site ou de l'application des conditions. Nous recommandons aux utilisateurs de créer leur propre sauvegarde du contenu ou d'autres renseignements soumis sur le site.

**Contrôle des exportations aux États-Unis**

Le site et le logiciel issus de ce site sont assujettis au contrôle des exportations des États-Unis. Vous consentez à ce qu'aucun logiciel de ce site ne puisse être téléchargé, exporté ou réexporté : (i) à Cuba, en Libye, en Corée du Nord, en Iran, en Syrie ou dans un autre pays (ou à un ressortissant ou résident d'un de ces pays) pour lequel les États-Unis ont décrété un embargo, (ii) à quiconque sur la liste des ressortissants spécifiquement désignés du département du trésor des États-Unis ou sur le tableau des commandes refusées du département du commerce des États-Unis.

**Politique sur le droit d'auteur**

Nous mettons fin aux privilèges d'un utilisateur qui se sert du site pour transmettre illégalement du matériel protégé par le droit d'auteur sans obtenir un consentement écrit. Une défense valable ou une exemption pour utilisation équitable. Notamment, les utilisateurs qui soumettent un contenu au site, que ce soit des articles, des images, des histoires, des logiciels ou autre matériel protégé par le droit d'auteur, doivent s'assurer que le contenu qu'ils téléchargent ne contrevient pas au droit d'auteur ou aux autres droits de

tierces parties (y compris, entre autres, les droits sur les marques de commerce, le secret commercial, la protection des renseignements personnels et la publicité). Après notification par le détenteur d'un droit d'auteur ou son agent et confirmation par ordonnance d'un tribunal ou par le contrefacteur lui-même qu'il a utilisé le site comme instrument pour une activité illégale, nous mettrons fin aux droits d'accès au site du contrefacteur. Nous pouvons, à notre seule discrétion, décider de mettre fin plus tôt aux droits d'utilisation ou d'accès d'un présumé contrefacteur.

#### AVIS DE NON-RESPONSABILITÉ

ADMISSION NE GARANTIT PAS QUE LE SITE EST EXEMPT D'ERREUR, QU'IL NE SUBIRA AUCUNE INTERRUPTION ET QU'IL PRODUIT LES RÉSULTATS ESCOMPTÉS PAR SON UTILISATION, SON CONTENU, SA RECHERCHE OU LES LIENS QUI Y SONT PRÉSENTS. LE SITE ET SON CONTENU SONT PROPOSÉS TELS QUELS. ADMISSION NE PEUT GARANTIR QUE LES FICHIERS TÉLÉCHARGÉS À PARTIR DU SITE SONT EXEMPTS DE VIRUS OU D'UN AUTRE ÉLÉMENT CONTAMINANT OU DESTRUCTEUR. ADMISSION RENONCE À TOUTES GARANTIES, EXPLICITES OU IMPLICITES, Y COMPRIS LES GARANTIES IMPLICITES DE QUALITÉ MARCHANDE ET DE CONVENANCE. ADMISSION NE PEUT ÊTRE TENUE RESPONSABLE POUR TOUT TYPE DE DOMMAGES CAUSÉS PAR L'UTILISATION DU SITE, Y COMPRIS, ENTRE AUTRES, LES DOMMAGES DIRECTS, INDIRECTS, ACCIDENTELS, PUNITIFS ET CONSÉCUTIFS. ADMISSION NE PEUT GARANTIR AUCUN RÉSULTAT SPÉCIFIQUE DE L'UTILISATION DU SITE OU DE L'UTILISATION DU SERVICE ADMISSION.

ADMISSION DÉCLINE TOUTE RESPONSABILITÉ POUR LES ACTIONS, OMISSIONS OU LA CONDUITE DES TIERCES PARTIES, DES UTILISATEURS D'ADMISSION, DES ANNONCEURS OU DES COMMANDITAIRES SUR LE SITE, RELATIVEMENT AU SERVICE D'ADMISSION OU À VOTRE UTILISATION DE CE SERVICE OU DU SITE. ADMISSION NE PEUT ÊTRE TENUE RESPONSABLE DES PRODUITS, DES SERVICES, DES ACTIONS OU DU DÉFAUT D'AGIR DES SITES, DES ARTISTES, DES PROMOTEURS OU D'AUTRES TIERCES PARTIES QUANT À LEUR RELATION AVEC LE SITE ET À L'AFFICHAGE SUR LE SITE.

Sans excuser les dispositions précédentes, vous pouvez signaler les écarts de conduite des utilisateurs, des tiers annonceurs, des fournisseurs de services ou de produits auxquels nous faisons référence ou qui font partie du site, à l'adresse [legal@admission.com](mailto:legal@admission.com). Admission, à sa seule discrétion, vérifiera les allégations et prendra les mesures jugées appropriées.

#### LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

EN AUCUN CAS ADMISSION NE PEUT ÊTRE TENUE RESPONSABLE DES DOMMAGES INDIRECTS, CONSÉCUTIFS, EXEMPLAIRES, ACCIDENTELS, SPÉCIAUX OU PUNITIFS, OU ENCORE, DES PERTES DE PROFITS OU D'OCCASIONS D'AFFAIRES, MÊME SI ADMISSION A ÉTÉ PRÉALABLEMENT AVISÉE DU RISQUE DE TELS DOMMAGES; SAUF DANS LES PAYS OÙ UNE TELLE CLAUSE EST INTERDITE.

#### Litiges

En cas de litige à propos d'un événement (ou d'un billet pour un événement) situé aux Canada, le litige sera régi par les lois de la province de Québec sans égard à la clause de conflit de lois. Vous acceptez d'être soumis à la compétence personnelle et d'assigner exclusivement les procédures devant les tribunaux situés à Montréal ou Québec. En cas de litige à propos d'un événement (ou d'un billet pour un événement) situé aux États-Unis, le litige sera régi par les lois de l'État de la Californie sans égard à la clause de conflit de lois. Vous acceptez d'être soumis à la compétence personnelle et d'assigner exclusivement les procédures devant les tribunaux étatiques ou fédéraux situés dans le comté de Los Angeles en Californie. En cas de litige à propos du site (et non d'un événement ni d'un billet pour un événement) : (a) si vous accédez au site à partir du Canada, le litige sera régi par les lois de la province de Québec sans égard à la clause de conflit de lois. Vous acceptez d'être soumis à la compétence personnelle et d'assigner exclusivement les procédures devant les tribunaux situés à Montréal, Québec; et (b) si vous accédez au site à partir des États-Unis ou d'un pays autre que le Canada, le litige sera régi par les lois de l'État de la Californie sans égard à la clause de conflit de lois. Vous acceptez d'être soumis à la compétence personnelle et d'assigner exclusivement les procédures devant les tribunaux de l'État de la Californie et les tribunaux Fédéraux situés dans le comté de Los Angeles en Californie.

#### Indemnisation

Vous acceptez de tenir exempts de responsabilité Admission et ses filiales, ainsi que leurs directeurs, agents, employés, contractants et mandants, et de les indemniser pour les pertes, les réclamations et les demandes de tout type, y compris les frais judiciaires raisonnables, faites par une tierce partie par suite de votre utilisation du site, notamment pour fournir un lien vers un autre site ou pour publier du contenu ou d'autres renseignements sur le site.

#### Marques de commerce

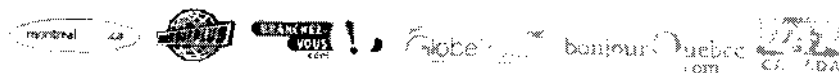
Admission et son logo sont des marques de commerce déposées de Ticketmaster. Tous droits réservés.

[Accueil](#) [Musique](#) [Sports](#) [Arts et Théâtre](#) [Famille](#) [Festivals](#)

[Aide](#) [Contactez nous](#) [Points de vente / Téléphone](#) [Mon compte](#) [A propos de nous](#) [International](#)  
[Distribuer vos billets sur notre réseau](#) [Publicité](#) [Politiques](#) [Politique de confidentialité](#)

L'utilisation de ce site est soumise aux [conditions d'utilisation](#) qui en prohibent l'usage commercial. En continuant après cette page, vous acceptez de respecter nos conditions.

© 2008 Réseau Admission. Tous droits réservés.



ParentPages   Confin Direct   Domiana   GetSmart   Home Loan Center   iNext   LeadingTree   RealEstate   HomeConnections   Improve Ltr  
ServiceMagic   Expedia   Hotels   Hotwire

**ANNEXE 34**

---

**Achat de billets par Internet**  
**www.admission.com**  
**Buy Tickets On-Line**



**MONTRÉAL 514 790-1245**  
**CANADA/USA 1-800-361-4595**

**IMPORTANT: AUCUN ÉCHANGE OU REMBOURSEMENT. EN CAS D'ANNULATION SANS DATE DE REMPLACEMENT PRÉVUE, LE REMBOURSEMENT DE CE BILLET POURRA SE FAIRE SELON LES MODALITÉS PRESCRITES PAR LE PROMOTEUR ET L'ADMISSION. AUCUN REMBOURSEMENT DES FRAIS DE SERVICE. NUL SI FALSIFIÉ, MODIFIÉ OU DÉCLARÉ VOLÉ.** La détenteur de ce billet assume toutes les responsabilités quant aux risques et dangers pouvant découler de cet événement et renonce à toutes réclamations pour pertes et dommages résultant de quelque cause que ce soit, survenant avant, pendant ou après l'événement. L'utilisation de ce billet est soumise aux règlements en vigueur et affichés sur les lieux de l'événement. La détenteur de ce billet renonce à toute réclamation pouvant découler de la capture ou de la diffusion de son image sur le site de l'événement. La direction se réserve le droit de refuser l'accès à l'événement ou d'expulser toute personne ayant un comportement jugé déplacé, avec ou sans remboursement du prix du billet. La détenteur du billet peut être fouillé à l'entrée de certains événements. Il est strictement interdit d'entrer avec des boissons alcoolisées. L'utilisation des appareils photos, magnétophones et magnétoscopes est strictement interdite. Ce billet ou les droits s'y rattachant ne peuvent faire l'objet d'une cession, d'une vente ou d'un transfert, que ce soit dans un cadre commercial ou d'une campagne promotionnelle, avec ou sans contrepartie, sans avoir obtenu au préalable le consentement écrit de l'émetteur et de l'organisateur.

**IMPORTANT: NO EXCHANGES OR REFUNDS. UPON CANCELLATION OF AN EVENT WITH NO REPLACEMENT DATE, THIS TICKET MAY BE REFUNDED PURSUANT TO CONDITIONS SET FORTH BY THE PROMOTER AND ADMISSION. NO REFUND OF SERVICE FEES. VOID IF FALSIFIED, MODIFIED OR DECLARED STOLEN.** The holder of this ticket assumes any and all liabilities as to the risks and dangers that may result from the event and waives any claims for loss or damage whatever the cause, incurred or suffered, whether occurring before, during or after the event. Rules in force or displayed on the premises of the event apply to the use of this ticket. The holder of the ticket waives any claims in relation to the capture or transmission of his picture on the site of the event. Management reserves the right to refuse access to the event or evict any person whose behaviour is deemed inappropriate with or without a refund. The holder of the ticket may be searched at the entrance of certain events. It is strictly prohibited to enter with alcoholic beverages. Cameras, tape recorders and video recorders are strictly prohibited. This ticket or the rights represented hereby arising herefrom may not be assigned, sold or transferred commercially or as part of a promotion, with or without consideration, without the express written consent of the issuer and the producer.



**ANNEXE 35**

---

### Purchase Policy

Our goal at Ticketmaster.ca is to make your purchasing experience easy, efficient and equitable, so we can get you on your way to live events as quickly as possible. The following purchase policies are designed to ensure your satisfaction and understanding of the purchase process on Ticketmaster.ca. If you have any questions about the information below, please Contact us. This Purchase Policy is subject to, and incorporates by this reference, the Terms of Use. Each ticket that you purchase is a license to attend a particular event, and is subject to the additional terms set forth on that ticket.

### Currency

All ticket prices for events that occur in the United States are stated in U.S. Dollars. All ticket prices for events that occur in Canada are stated in Canadian Dollars.

### Payment Methods

Ticketmaster.ca accepts several methods of payment to accommodate your needs. If the event for which you are buying tickets is located in the United States, Ticketmaster.ca accepts American Express, Visa, MasterCard, Discover and Diner's Club. If the event for which you are buying tickets is located in Canada, Ticketmaster.ca accepts American Express, Visa, MasterCard, Diner's Club and Sears Canada.

### Who You Are Buying From

Ticketmaster acts as the agent to those who are promoting or otherwise providing the events for which you purchase tickets ("Event Providers"). When you purchase a ticket for an event that is located in the United States, then Ticketmaster, L.L.C. will be handling the transaction and collecting payment for the Event Provider, and if the tickets are sent they will be sent from the United States, regardless of whether you are making your purchase on Ticketmaster.com or Ticketmaster.ca and regardless of what country you live in. When you purchase a ticket for an event that is located in Canada, then Ticketmaster Canada Ltd. will be handling the transaction and collecting payment for the Event Provider, and if the tickets are sent they will be sent from Canada, regardless of whether you are making your purchase on Ticketmaster.com or Ticketmaster.ca and regardless of what country you live in. There is at least one exception to the statements above in this paragraph: if you purchase a ticket through TicketExchange, you most likely will be purchasing that ticket from a reseller who is not an Event Provider, although in some rare cases Event Providers may also sell tickets to their events through TicketExchange, except as may be the case in limited circumstances. Ticketmaster is not the seller of any ticket sold through TicketExchange—Ticketmaster generally is just a services provider with respect to the sale.

### Pricing and Availability

Ticketmaster.ca sells tickets on behalf of promoters, teams, bands and venues, which means Ticketmaster.ca does not set the ticket prices or determine seating locations, except under limited circumstances on TicketExchange. Tickets are generally sold through several distribution points, including online, Order by Phone centers, Retail Locations and box offices. Most distribution points generally access the same ticketing system and inventory. Therefore, tickets for popular events may sell out quickly. Occasionally, additional tickets may be available prior to the event. However, Ticketmaster.ca does not control this inventory or its availability. Check out our FAQ's section for more information on ticket availability. Similarly, Ticketmaster facilitates ticket resale transactions on TicketExchange, but generally does not set the ticket prices or determine seating locations of tickets sold on TicketExchange, except in very limited circumstances. Please be aware that a tickets are often sold through TicketExchange at prices that are higher than their original prices. In some cases, Ticketmaster or other distribution channels may receive additional, subsequent, allocations of tickets for distribution, which may arguably be of similar or higher desirability than those sold on TicketExchange, or may be offered for sale at lower prices than prices charged on TicketExchange.

### Order Confirmation

If you do not receive a confirmation number (in the form of a confirmation page or email) after submitting payment information, or if you experience an error message or service interruption after submitting payment information, it is your responsibility to confirm with your Customer Service Department whether or not your order has been placed. Only you may be aware of any problems that may occur during the purchase process. Ticketmaster will not be responsible for losses (monetary or otherwise) if you assume that an order was not placed because you failed to receive confirmation.

### Convenience Charges and Order Processing Fees

Tickets purchased on Ticketmaster.ca are typically subject to a per ticket convenience charge and a non-refundable per order processing fee. In many cases, delivery prices will also be owed.

### Amount of Tickets Per Customer or "Ticket Limits"

When purchasing tickets on Ticketmaster.ca, you are limited to a specified number of tickets for each event (also known as a "ticket limit"). This amount is included on the unique event page and is verified with every transaction. This policy is in effect to discourage unfair ticket buying practices.

### Cancelled and Postponed Events

Please see Canceled/Postponed Events for our postponed and canceled events policies, which are hereby incorporated into this purchase policy.

### Opening Acts

Opening acts or guests may sometimes tour with headlining performers. Ticketmaster is not always made aware of opening acts or the length of their performances. These opening acts are subject to change or cancellation at any time without notice. No refund will be owed if an opening act is changed or canceled.

### Refunds and Exchanges

Before purchasing tickets, carefully review your event and seat selection. Policies set forth by our clients including venues, teams and theaters, generally prohibit Ticketmaster from issuing exchanges or refunds after a ticket has been purchased or for lost, stolen, damaged or destroyed tickets.

The following applies only to tickets to Illinois events that are purchased through TicketExchange: If you purchase tickets through TicketExchange to an event located in Illinois, you will receive a refund of the

Policies and Security

amount you paid for that resold ticket if: (a) the ticketed event is cancelled (in which case you will not receive a refund of any delivery fees); (b) that ticket does not allow you to enter the ticketed event for reasons that may include, without limitation, that the ticket is counterfeit or that the ticket has been cancelled by the issuer due to non-payment, unless the ticket is cancelled due to an act or omission by you; (c) that ticket fails to conform to its description on this web site; or (d) you failed to receive that ticket.

The following applies only to tickets to New York State events that are purchased through TicketExchange. If you purchase a ticket through TicketExchange to an event located in the State of New York, Ticketmaster will provide to you a full refund of that amount you paid for that resold ticket if: (a) the ticketed event is cancelled, provided that if the ticketed event is cancelled then the order processing and delivery fees will not be refunded; (b) that ticket does not grant you admission to the ticketed event, unless the ticket is cancelled due to an act or omission by you; or (c) that ticket fails to conform to its description on TicketExchange unless you have pre-approved a substitution of tickets.

#### Billing Information Verification

Orders are processed only after a billing address, and other billing information, has been verified. Occasionally, we receive incorrect billing or credit card account information for a ticket order that can delay processing and delivery. In these cases, Ticketmaster customer service will attempt to contact you using the information provided at the time of purchase. If Ticketmaster is unable to reach you after its initial attempt, Ticketmaster may cancel your order and may sell your tickets to another customer.

#### Delivery Options

Please see Delivery Methods for our ticket delivery policies, which are hereby incorporated into this purchase policy.

#### Pricing and Other Errors

If the amount you pay for a ticket is incorrect regardless of whether because of an error in a price posted on this web site or otherwise communicated to you, or you are able to order a ticket before its scheduled on-sale or presale date or you are able to order a ticket that was not supposed to have been released for sale, then Ticketmaster will have the right to cancel that ticket (or the order for that ticket) and refund to you the amount that you paid. This will apply regardless of whether because of human error or a transactional malfunction of this web site or other Ticketmaster operated system.

#### Multiple Browser Windows

When ordering tickets online with Ticketmaster, please ensure you are looking for tickets and placing an order using only one browser window. Looking up tickets using multiple browser windows could result in losing your tickets or timer expiration.

#### Limitation of Liability

Balls, pucks, and other objects may fly into the spectator area during an event. Despite spectator shielding, injury can occur. Stay alert at all times before, during and after play or performance. If struck, immediately ask usher for directions to a medical station. By purchasing a ticket through Ticketmaster, you agree to the terms of this Purchase Policy on behalf of yourself and any accompanying minor. You assume all risks incidental to the event for which a ticket is issued, whether before, during or after play or performance.

#### License; Ejection and Cancellation; No Redemption Value

Event Providers reserve the right, without refund of any amount paid, to refuse admission to, or eject any person whose conduct management deems disorderly, who uses vulgar or abusive language or who fails to comply with Event Provider rules. Breach of terms or rules will terminate your license to attend the event without refund. A ticket is a revocable license and admission may be refused upon refunding the ticket's face amount. A ticket is not redeemable for cash.

#### Recording, Transmission and Exhibition

You agree not to record or transmit, or aid in recording or transmitting, any description, account, picture, or reproduction of the event. You grant permission to utilize your image, likeness, actions and statements in any live or recorded audio, video, or photographic display or other transmission, exhibition, publication or reproduction made of, or at, the event (regardless of whether before, during or after play or performance) in any medium or context without further authorization or compensation.

#### You Are Subject to Search

You and your belongings may be searched on entry. You consent to such searches and waive any related claims that may arise. If you elect not to consent to such searches, you may be denied entry to the event, without refund or other compensation. Under certain facility rules, certain items may not be brought into the premises, including without limitation, alcohol, drugs, controlled substances, cameras, recording devices, bundles and containers.

#### Unlawful Re-Sale of Tickets; Commercial Purposes

Unlawful resale of tickets (or attempt) is grounds for seizure and cancellation without compensation. A ticket shall not be used for advertising, promotions, contests or sweepstakes, unless formal written authorization is given by the Event Provider, provided that even if such consent is obtained, use of Ticketmaster's trademarks and other intellectual property is subject to Ticketmaster's consent.

[Home](#)   [Music](#)   [Sports](#)   [Arts & Theatre](#)   [Family](#)   [Gift Cards](#)  
[Site Map](#)   [Help](#)   [Phone & Retail Locations](#)   [Custom Tickets](#)   [About Us](#)   [Advertise](#)   [Sell Tickets](#)   [Policies](#)  
[Privacy](#)

Use of this site is subject to express **terms of use**, which prohibit commercial use of this site. By continuing past this page, you agree to abide by these terms.

© 2008 Ticketmaster. All rights reserved.

**ANNEXE 36**

---

## Frequently Asked Questions About Buying Tickets

Got questions about getting tickets to events? Ever wondered what those service charges are for? Check out this ticket-buying guide and find out everything you ever wanted to know about purchasing tickets through Ticketmaster.

[Ticket Availability Explained](#)  
[Ticket Prices Explained](#)  
[Buying Tickets](#)  
[Customer Service](#)  
[Where Can I Buy Tickets?](#)

### Ticket Availability Explained

#### Can I improve my odds for getting tickets by purchasing through one particular distribution channel?

When an event goes on sale, tickets can be purchased online, by phone or in person. We do not reserve a specific amount of tickets for different distribution channels, so the odds of getting tickets are the same no matter how you choose to get your tickets. (Please note that Canadian phone centres sell tickets for a limited geographical locations and retail locations generally only sell tickets for a specific geographic region.)

From time to time, promoters conduct "Internet only presales" or other promotions that are available via only one distribution channel. In such a promotion, you can only purchase tickets through that particular distribution channel. Find out more.

#### Why do tickets sell out so quickly for popular events?

When a popular event goes on sale there are literally hundreds and sometimes thousands of customers simultaneously attempting to purchase tickets across all distribution channels. Like any limited commodity, tickets are sold as long as seats are available, and sometimes they go quickly. If 500 fans are simultaneously buying four tickets each, 2,000 tickets can be sold in a matter of seconds! It's the same reason why a typical 18,000-seat arena can sell out in a few minutes.

Also, in many cases, tickets are held by the promoter or venue or have been pre-sold to season ticket holders for the entire run of the event, reducing the quantity of tickets available for purchase through Ticketmaster by the general public.

#### Why are "better" tickets sometimes available...

##### ...a few minutes after the event goes on sale?

When customers find available tickets either online or through any of the other access points, those tickets are actually reserved while the customer considers the purchase. During that period, which lasts for only a few minutes, no one else can view or purchase those tickets. If the customer decides not to buy the tickets, they are "released" and become available to other purchasers. So if a customer is looking at 10th row centre seats and decides not to buy, those seats become available for another customer.

##### ...days after the event goes on sale?

A venue may release more tickets for Ticketmaster to sell as the event date approaches. This happens for several reasons such as 1) The artist or team may no longer need the tickets that were held when the event originally went on sale, or 2) Once the stage or event area is set up, the venue has a better idea about which seats are obstructed. Sometimes events are so popular that even seats with obstructed views are released for sale!

Additionally, sometimes a customer attempts to buy tickets but their credit card is declined. If Ticketmaster is unable to contact the customer to secure a valid credit card or billing address, Ticketmaster may cancel the order and release the tickets for sale. Tickets may also be re-released if a customer does not follow Ticketmaster's published ticket limits or other terms of use.

#### May I exchange my tickets if better seats become available later, or if a second show is announced?

No. As with all Ticketmaster ticket sales, there are no refunds, exchanges or cancellations.

#### Why does Ticketmaster enforce a time limit when making purchases online?

When you are shopping for tickets, you are "holding" real inventory. No one else can purchase those tickets unless you release them. Due to high demand, we've implemented a time limit during the checkout process. Each checkout page is assigned a different time limit based on the type of information we need from you. If you exceed the posted time on the page, the tickets you are holding are released for others to purchase. You have about 5 minutes in total to complete your purchase. This gives as many people as possible a chance to purchase tickets.

**TIP:** To speed through the checkout process, register your billing information with Ticketmaster prior to purchasing tickets. You can do this by setting up a personal account on our site, by clicking on "My Ticketmaster," located at the very top, right-hand corner of the home page.

#### Why are there limits on how many tickets I can buy?

The venue or artist/event management will typically impose a ticket limit per customer, credit card or address in order to provide ticket access to as many fans as possible. Ticket limits vary depending on the type of event or the anticipated demand for tickets. Check the event information area of the purchase page for more information on ticket limits for your event. Please adhere to published ticket limits. If we determine that a ticket limit has been exceeded, we may cancel an order, or part of an order, without notice, and may even cancel a ticket that has already been delivered rendering it unusable without notice.

#### Prevent your tickets from being released

Please use only one browser window at a time (on the same computer) to hold tickets. If you open a new browser and order a different set of tickets, the tickets held in the previous browser will be released for sale.

[Ordering Tickets](#)

to other customers. This helps us to prevent attempts to use automated programs to block other customers from getting tickets.

#### Last-Minute Ticket Availability

As the event date approaches, the venue may release tickets that were previously held for the artist or team. Why are tickets released?

- The artist or team may no longer need the tickets that were held when the event originally went on sale.
- Once the stage or event area is set up, the venue has a better idea about which seats are obstructed. Sometimes events are so popular that even seats with obstructed views are released for sale!

**TIP:** Check back often!

### Buying Tickets

#### Are there other ways I can purchase tickets to events I am interested in attending?

Promoters sometimes conduct presales or special promotions. A presale typically occurs online a few days or weeks before tickets go on sale to the general public. A percentage of all tickets for the event are made available during the presale. Check our website often for new presales or register at Ticketmaster and sign up to be notified of upcoming special events.

Ticketmaster works with some sports teams to make it possible for customers to purchase tickets to games online from season ticket holders. For a list of tickets posted for sale by season ticket holders through the use of Ticketmaster's technology, as well as information on how you can purchase them, visit <http://teamexchange.ticketmaster.com>.

Many venues also make tickets available at their box office. To find contact information for a specific box office, search for the venue name on our website, then click on the venue information link.

#### What is an Internet Presale?

Occasionally, some events will be available to purchase over the Internet in advance of the general public onsale. These presales frequently require a password that may be distributed by the venue, artist, team, or promoter of either the event or the presale, or distributed by Ticketmaster. Often, these passwords are distributed to exclusive members of clubs or certain other types of groups and cannot be offered to members of the public. Links may be published on the Event Information page at the time of presale.

Ticketmaster Order by Phone and Customer Service representatives usually cannot give out passwords. If an event is scheduled for presale and we are authorized to publish so in advance, the event page may list an "Internet Presale" date in the ticket onsale information. **When entering your presale password into a promotional page, window or box in an email, please ensure you are entering it in the appropriate box: A presale password is not the same as your My Ticketmaster password.**

Internet presales are usually sold from an allotment of seats, which may not reflect the same availability during the public onsale. Internet presales provide the advantage of exclusive purchasing windows in advance of the public onsale, which often results in less people competing for the pool of available seats. However, Internet presales may also have limited seating available in various areas - these presales are intended as advance purchasing windows and do not necessarily provide access to better seating. In fact, it is possible that you may be able to obtain tickets for better seats at the general public onsale than those that you purchase through a presale. We must remind you that Ticketmaster does not offer refunds or exchanges, so you will not be able to replace the tickets you obtain at a presale with other tickets that subsequently become available.

#### What are "Platinum Tickets"?

Platinum Tickets are premium tickets for some of the best seats in the house at concerts and other events. Some artists and event providers are now making a select number of Platinum Tickets available for sale directly to fans through Ticketmaster TicketExchange.

#### Aren't you just diverting tickets to resale?

No. The Platinum Tickets on TicketExchange were not purchased initially and then posted for resale; they are being sold for the first time on Ticketmaster's TicketExchange platform. Using this platform enables market-based pricing (adjusting prices according to supply and demand) for live event tickets, similar to how airline tickets and hotel rooms are sold. The goal is to give the most passionate fans fair and safe access to the best tickets, while enabling artists and other people involved in staging live events to price tickets closer to their true value and participate more fairly in the economic value of the experience they're providing to fans.

#### Why is it that sometimes I hear about an event that is supposed to go on sale, but when I call Ticketmaster or visit a Ticketmaster Retail Location, they don't know anything about it?

Often, the venue or promoters prefer to wait until all terms about the event are finalized to protect the consumer from being misinformed. We don't release any information until we receive authorization from the promoter or venue, sometimes, this can happen after the media has already begun publicizing the event.

#### My tickets say "General Admission." What does that mean?

General Admission refers to seating or standing areas that are not assigned or reserved, and are occupied on a first-come, first-served basis. When purchasing tickets for a General Admission event, you may be quoted section, row, and seat numbers, however these are for inventory purposes only and do not reflect any actual seating location. Please ensure you carefully read the Event Information and Ticket Information screens when purchasing tickets. Any information on whether your tickets are General Admission will be posted on one or both of these screens. Seating arrangements vary for each event, and there may or may not be seats of any kind available. Ticketmaster cannot guarantee seating for any event that is sold as General Admission.

## Ticket Prices Explained

Ticket prices are based on the following:

### Face Value of a Ticket

The face value of a ticket is determined by the promoter, venue, or artist. Ticketmaster does not determine the face value of tickets.

### Facility Charge

The purpose for this charge varies from venue to venue. Not all venues charge a facility charge. Ticketmaster does not determine the facility charge. The facility charge is not retained by Ticketmaster; it is remitted to the venue.

### Convenience Charge

This fee covers costs that allow Ticketmaster to provide the widest range of available tickets while giving you multiple ways to purchase. Tickets are available in many neighbourhoods via local Retail Locations, our telephone reservation system and Ticketmaster.ca. Tickets can be purchased through at least one distribution channel virtually 24 hours a day. The convenience charge varies by event and is determined by negotiations with arena operators, promoters and others based on costs for each event.

### Is the convenience charge always the same no matter where I buy my tickets?

The convenience charge may vary depending upon where you purchase the tickets. A convenience charge may or may not be applied when you purchase tickets at the venue box office. A convenience charge is applied when you purchase from the internet, phone or retail location (e.g., at your local department store) and this charge may vary depending upon Ticketmaster's local agreements with its venue, promoter and outlet partners.

### Order Processing Fee

The order processing fee covers the cost to fulfill your ticket request when you purchase the tickets online or by phone. This charge includes services like taking and maintaining your order on our ticketing systems, arranging for shipping and/or coordinating with the box office will call. It is applied to an entire order. Both the venue or promoter and Ticketmaster determine the charge on an event-by-event basis. In almost all cases, additional delivery prices may be charged based on the delivery method that you choose.

### Taxes

Provincial and Federal Goods and Services taxes (and for the U.S., city, state, and local taxes) are typically included in the face value of the ticket.

### Delivery Price

A variety of delivery options are available for most events. For more detailed information on the delivery of tickets, please review Delivery Methods. Delivery prices will be displayed during the purchase process at the point where you select the shipping method. Generally, standard mail and will call (but not international will call for US events), as well as Canadian Retail Location pick up, will all be free, although there will still be an order processing fee, and occasionally delivery prices may in fact be charged (i.e., occasionally the delivery price for these options will not be free). Consequently, we recommend that you carefully review the delivery prices in the delivery method section of the purchase process before selecting these options to be sure. All other delivery options, including, but not limited to, FedEx, UPS XpressPost, TicketFast and International Will Call, generally require the payment of a delivery price, which will be reflected during the purchase process at the point where you select the shipping method.

## Customer Service

### Who handles refunds?

The decision of whether or not to allow refunds is made by the venue or promoter. Ticketmaster assumes no responsibility for making any such decision, and will have no responsibility to issue refunds. However, if a refund is issued, then it will be Ticketmaster who will process refunds for those tickets sold through our internet sites, call centres and retail locations. Please note that delivery prices and certain other fees associated with a ticket order will not be refunded. Please see Cancelled/Postponed Events for more details.

### How are cancellations, postponements and artist venue changes handled?

Occasionally, events are cancelled by the promoter, team, band or venue. Should this occur, and if you purchased your tickets online or through the phones, you may receive a refund or exchange for that event. Please note that delivery and order processing fees cannot be refunded.

### What if I don't receive my tickets?

If you do not receive your tickets by 3 business days prior to an event, call your local Customer Service Department immediately. Be prepared with the confirmation number for your account, or the purchasing Credit Card. The agent will determine the nature of the problem, and if your tickets are replaceable, instruct you as to where and when to pick up your replacement tickets. This is normally done at the Box Office prior to the show, and the tickets are marked as "Replacement" so that they are easily identified as the valid tickets. Replacement tickets can only be picked up by the Credit Card holder with the original credit card used in the purchase.

## Where Can I Buy Tickets?

### Online

Buy tickets securely at your convenience, day or night, 365 days a year.

(Note: For a brief window, late each night, transactions are not processed, as our ticketing system undergoes maintenance.)

- Find event and venue information 24 hours a day
- Select TicketFast as your delivery option and you can print your tickets
- Get venue information
  - Easy-to-read, color seating charts for most venues
  - Venue information, such as directions and parking
  - Schedule of all booked events

**Order by Phone**

Find your local Order by Phone number to order by telephone.

**Retail Locations**

Located at major local retailers (grocery, department and music stores)

Business hours vary with each retail location

Speak to a ticket agent, view a copy of the venue seating chart, pick up your tickets.

Find a local Retail Location.

**Box Office**

Located at most venues

Hours of operation vary

Venues typically sell tickets only for their events.

**Third Party Resellers**

Ticketmaster does not guarantee the authenticity of tickets purchased from any third party reseller (such as brokers or individuals).

Ticketmaster recommends that you purchase tickets directly through Ticketmaster or from the venue's box office. Authorized Ticketmaster locations include Ticketmaster.ca, Ticketmaster Order by Phone, and Ticketmaster Retail Locations.

---

<a href="#">Home</a>	<a href="#">Music</a>	<a href="#">Sports</a>	<a href="#">Arts &amp; Theatre</a>	<a href="#">Family</a>	<a href="#">Gift Cards</a>		
<a href="#">Site Map</a>	<a href="#">Help</a>	<a href="#">Phone &amp; Retail Locations</a>	<a href="#">Custom Tickets</a>	<a href="#">About Us</a>	<a href="#">Advertise</a>	<a href="#">Sold Tickets</a>	<a href="#">Policies</a>
			<a href="#">Privacy</a>				

Use of this site is subject to express [terms of use](#), which prohibit commercial use of this site. By continuing past this page, you agree to abide by these terms.

© 2008 Ticketmaster. All rights reserved.

**ANNEXE 37**

---



[Gift Cards](#) | [Retail Locations](#) | [International](#) | [Help](#)

[HOME](#)   [TICKETEXCHANGE](#)   [MY TICKETMASTER](#)

[Ticketmaster & TicketsNow](#)

[MUSIC](#)   [SPORTS](#)   [ARTS & THEATRE](#)   [FAMILY](#)

Enter Artist, Team, or Venue

**Canada**  
Change Location

Search the Web

Welcome | [Log In](#)

[Français](#)

**Standard Mail**

**Events in Canada**

If the event is in **Canada** and you select standard mail as your delivery method, then Canada Post will be used. Tickets sent via Canada Post can be sent only to the verified billing address. Your tickets will be delivered by regular mail and should be received no later than 5 business days prior to your event. If you require your tickets sooner, please select a more appropriate delivery method. If you don't receive your tickets within 5 business days of the event, then please call to your local Order by Phone for information on how to proceed.

**Events in the United States**

If the event is in the **United States** and you select standard mail as your delivery method, then the United States Postal Service will be used. Tickets sent via USPS can be sent only to the verified billing address within the U.S. or Canada. If your billing address is outside of the United States and Canada, then please see Will Call / International Will Call for US Events. Your tickets will be delivered by regular mail and should be received no later than 5 business days prior to your event. If you require your tickets sooner, please select a more appropriate delivery method. If you don't receive your tickets within 5 business days of the event, then please call to your local Order by Phone for information on how to proceed.

**Note:**

Mail orders are printed and sent out in priority of event date. Due to fluctuating volumes, mail orders may not be printed and sent immediately. All mail orders will be printed and sent within 2 months of the event date.

If you require your order to be delivered sooner, please choose another method of delivery.

**Delivery Methods**

- TicketFast®
- **Standard Mail**
- Will Call
- Canadian Retail Location Pickup
- Courier & FedEx (CA Only)
- UPS (US Only)

**Help**

[Home](#)   [Music](#)   [Sports](#)   [Arts & Theatre](#)   [Family](#)   [Gift Cards](#)

[Site Map](#)   [Help](#)   [Phone & Retail Locations](#)   [Custom Tickets](#)   [About Us](#)   [Advertise](#)   [Sell Tickets](#)   [Policies](#)  
[Privacy](#)

Use of this site is subject to express **terms of use**, which prohibit commercial use of this site. By continuing past this page, you agree to abide by these terms.

© 2008 Ticketmaster. All rights reserved.

**ANNEXE 38**

---



[Gift Cards](#) | [Retail Locations](#) | [International](#) | [Help](#)

[HOME](#) | [TICKETEXCHANGE](#) | [MY TICKETMASTER](#)

[Ticketmaster & TicketsNow](#)

[MUSIC](#) | [SPORTS](#) | [ARTS & THEATRE](#) | [FAMILY](#)

Enter Artist, Team, or Venue



Canada  
[Change Location](#)



Search the Web

[Welcome](#) | [Log in](#)

[Français](#)

### Lost, Stolen, or Destroyed Tickets

If you do not receive your tickets within 3 business days prior to an event, or you notice your tickets are missing or have been destroyed, call your local Order by Phone immediately. Tickets for reserved seating events that are lost during the delivery process from Ticketmaster to you, or that are missing or have been destroyed, may or may not be replaceable at the discretion of Ticketmaster. If your tickets are for general admission seating, or if your tickets were purchased using cash at a Retail Location, whether or not to issue replacement tickets will not be issued for general admission seating or for tickets purchased using cash at a Retail Location. Be prepared with the confirmation number for your account, or the purchasing Credit Card. The operator will first verify whether the tickets are replaceable, and, if they are replaceable, then instruct you as to where and when to pick up your replacement tickets. This is normally done at the Box Office prior to the show, and the tickets are marked as "Replacement" so that they are easily identified as the valid tickets, however Ticketmaster may require you to follow a different procedure in order to obtain the replacement tickets. If replacement tickets are to be issued, then we may require that they only be picked up by the person whose name appears on the credit card used to purchase the tickets and that that person must present the credit card used to purchase the tickets, along with a confirmation number and valid photo identification. In some cases, a replacement fee may be charged.

Tickets should always be treated like cash. Keep them in a safe place, away from direct heat, sunlight, and moisture. Be sure to store them where they can easily be found again. Tickets are printed on heat-sensitive paper. Any contact with higher temperatures will cause the ticket to darken or turn black, so please keep this in mind when storing. Do not attempt to laminate tickets.

### Black tickets?

We use a thermal printing process that makes ticket surfaces sensitive to heat. If this happens, contact us as soon as possible so we can verify your order and seat location and attempt to make alternate arrangements for your entry into the event.

### Customer Service

- [Contact Us](#)
- [Cancelled/Postponed Events](#)
- **[Lost, Stolen or Destroyed Tickets](#)**
- [Edit Orders](#)

### Help

[Home](#) | [Music](#) | [Sports](#) | [Arts & Theatre](#) | [Family](#) | [Gift Cards](#)

[Site Map](#) | [Help](#) | [Phone & Retail Locations](#) | [Custom Tickets](#) | [About Us](#) | [Advertise](#) | [Self Tickets](#) | [Policies](#)  
[Privacy](#)

Use of this site is subject to express **terms of use**, which prohibit commercial use of this site. By continuing past this page, you agree to abide by those terms.

© 2008 Ticketmaster. All rights reserved.

**ANNEXE 39**

---

## Terms of Use

Welcome to Ticketmaster. The following are the Terms of Use (these "Terms") that govern use of the Ticketmaster.com and Ticketmaster.ca web sites (collectively, the "Site"). When we say the "Site" we are also referring to the TicketExchange sections of the Site where you can buy and resell tickets. By using or visiting the Site, you expressly agree to be bound by these Terms and to follow these Terms and all applicable laws and regulations governing the Site. Ticketmaster, Ticketmaster Canada Ltd. and each of their respective subsidiaries (collectively "Ticketmaster" or "we") reserve the right to change these Terms at any time, effective immediately upon posting on the Site. Please check this page of the Site periodically. If you violate these Terms, Ticketmaster may terminate your use of the Site, bar you from future use of the Site, cancel tickets you receive through the site, cancel your ticket order, and/or take appropriate legal action against you.

### Permitted Use

You agree that you are only authorized to visit, view and to retain a copy of pages of this Site for your own personal use, and that you shall not duplicate, download, publish, modify or otherwise distribute the material on this Site for any purpose other than to review event and promotional information, for personal use, or to purchase tickets or merchandise, unless otherwise specifically authorized by Ticketmaster to do so. You also agree not to deep-link to the site for any purpose, unless specifically authorized by Ticketmaster to do so or unless deep-linking to TicketExchange pages where you have posted tickets for sale. The content and software on this Site is the property of Ticketmaster and/or its suppliers and is protected by U.S., Canadian and international copyright laws. We post a legal notice and various credits on pages of the Site, which may not be removed. Please do not remove this notice or these credits, or any additional information contained along with the notices and credits.

### Ticket Purchase Policy

Please review the Purchase Policy, which will govern your order or purchase of any tickets through the Site.

### TicketExchange Selling Policy

Please review the TicketExchange Selling Policy, which will govern your sale or attempted sale, of any tickets using the TicketExchange portions of the Site.

### Truthfulness and Accuracy of the Information You Provide; Complying with Laws; Verifications and Authorizations

The sale or purchase of tickets to entertainment events is regulated by certain states, counties and cities. You may be asked to provide information during processes you engage in on the Site. You represent and warrant that all information you provide will be true, complete and correct, and that you will update all information as it changes. You also acknowledge that complying with laws is your responsibility, AND YOU AGREE NOT TO HOLD US LIABLE FOR YOUR FAILURE TO COMPLY WITH ANY LAW OR OUR FAILURE TO NOTIFY YOU OF, OR PROPERLY APPLY, ANY LAW. WE WILL COMPLY WITH LAW ENFORCEMENT AND MAY PROVIDE THEM WITH ALL INFORMATION YOU SUBMIT TO US TO ASSIST IN ANY INVESTIGATION OR PROSECUTION THEY MAY CONDUCT. If we are unable to verify or authenticate any information or tickets you provide during any registration, ordering, purchase, ticket posting, sale, authentication, delivery, payment or remittance process, or any other process, or if we are no longer able to verify or authorize your credit card or bank account information, you may be prohibited from using the Site.

### User Contributions to the Site

From time to time, the Site may provide you with opportunities to contribute to the Site, which may include, but not be limited to, uploading your user profile, participating in chats and using bulletin boards. Anything that is contributed to the Site by you or other Site users will be referred to in these Terms as "User Content". Ticketmaster is not liable or responsible for any User Content. The contributions of third parties do not necessarily represent the view or opinions of Ticketmaster. Ticketmaster cannot preview User Content before it appears. Users can be held liable for any illegal or prohibited User Content they provide to the Site, including among other things, infringing, defamatory or offensive materials. If you discover this kind of material on the Site, please notify us at [legal@ticketmaster.com](mailto:legal@ticketmaster.com) if the material is on Ticketmaster.com and [legal@ticketmaster.ca](mailto:legal@ticketmaster.ca) if the material is on Ticketmaster.ca. We will investigate your claim and may then take the actions deemed appropriate.

### Links and Search Results

The Site may automatically produce search results that reference or link to third party sites throughout the World Wide Web. Ticketmaster has no control over these sites or the content within them. Ticketmaster cannot guarantee, represent or warrant that the content contained in the sites is accurate, legal and/or inoffensive. Ticketmaster does not endorse the content of any third party site, nor do we warrant that they will not contain viruses or otherwise impact your computer. By using the Site to search for or link to another site, you agree and understand that you may not make any claim against Ticketmaster for any damages or losses, whatsoever, resulting from your use of the Site to obtain search results or to link to another site. If you have a problem with a link from the Site, please notify us at [legal@ticketmaster.com](mailto:legal@ticketmaster.com) if the link is on Ticketmaster.com and [legal@ticketmaster.ca](mailto:legal@ticketmaster.ca) if the link is on Ticketmaster.ca, and we will investigate your claim and take any actions we deem appropriate in our sole discretion.

### Prohibited Content

The following is a partial list of the kind of User Content which is illegal or prohibited on the Site. It includes User Content that:

- Is patently offensive to the online community, such as User Content that promotes racism, bigotry, hatred or physical harm of any kind against any group or individual; could be harmful to minors;
- Harasses or advocates harassment of another person;
- Involves the transmission of "junk mail", "chain letters", or unsolicited mass mailing or "spamming";
- Promotes information that you know is false, misleading or promotes illegal activities or conduct that is abusive, threatening, obscene, defamatory or libelous;
- Promotes an illegal or unauthorized copy of another person's copyrighted work, such as providing pirated computer programs or links to them, providing information to circumvent manufacture-installed copy-protect devices, or providing pirated music or links to pirated music files.

Policies and Security

- Contains restricted or password only access pages, or hidden pages or images (those not linked to or from another accessible page);
- Displays pornographic or sexually explicit material of any kind;
- Provides material that exploits people under the age of 18 in a sexual or violent manner, or solicits personal information from anyone under 18;
- Provides instructional information about illegal activities such as making or buying illegal weapons, violating someone's privacy, or providing or creating computer viruses;
- Solicits passwords or personal identifying information for commercial or unlawful purposes from other users, and
- Engages in commercial activities without our prior written consent such as contests, sweepstakes, barter, advertising, and pyramid schemes.

#### Offline Conduct

Although Ticketmaster cannot monitor the conduct of users off the Site, it is also a violation of these rules to use any information obtained from this Site in order to harass, abuse, or harm another person, or in order to contact, advertise to, solicit or sell to any Site user without their prior explicit consent.

#### Commercial Use

No bulletin board, chat or other areas of this Site may be used by our visitors for any commercial purposes such as to conduct sales of tickets, merchandise or services of any kind, except that TicketExchange can be used to resell tickets to the extent compliant with law. You must obtain our prior written consent to make commercial offers of any kind, whether by advertising, solicitations, links, or any other form of communication, except you may post tickets for resale through TicketExchange to the extent you are doing so in accordance with law. Without limiting the foregoing, you may not use the Site to resell or link to other sites for the purpose of selling tickets of any kind, except you may resell tickets through TicketExchange to the extent you are doing so in accordance with law. We will investigate and take appropriate legal action against anyone who violates this provision, including without limitation, removing the offending communication from the Site and barring such violators from use of the Site. We reserve the right to block access to this Site or Ticketmaster's other services, or cancel a ticket order or ticket with respect to any person believed to be, or believed to be acting in concert with any person who is believed to be, violating the law or these Terms or Ticketmaster's rights, or utilizing automated means to process or place ticket orders or who has ordered a number of tickets that exceeds the stated limit. Violating any limitations or terms on the Site will be deemed to be a violation of these Terms. Please note that Ticketmaster has entered into agreements with certain sport teams for whom Ticketmaster hosts web sites that are designed to allow such sports teams' season ticket holders to sell individual game tickets from their season ticket packages through such web sites ("Season Ticket Sale Sites"). Some of these Season Ticket Sale Sites can be found through this Site. Nothing in this paragraph shall prohibit the sale or purchase of tickets through the Season Ticket Sale Sites or through TicketExchange, as long as such sales and purchases are conducted pursuant to the terms that apply to the Season Ticket Sale Sites or TicketExchange (as the case may be) and comply with law.

#### Access and Interference

You agree that you will not use any robot, spider, other automatic device, or manual process to monitor or copy our web pages or the content contained thereon or for any other unauthorized purpose without our prior expressed written permission. You agree that you will not use any device, software or routine that interferes with the proper working of the Site nor shall you attempt to interfere with the proper working of the Site. You agree that you will not take any action that imposes an unreasonable or disproportionately large load on our infrastructure. You agree that you will not access, reload or "refresh" transactional event or ticketing pages, or make any other request to transactional servers, more than once during any three second interval. You agree that you will not copy, reproduce, alter, modify, create derivative works, or publicly display any content (except for your own personal, non-commercial use) from the Site without the prior expressed written permission of Ticketmaster.

#### Unauthorized Use of the Site

Any illegal or unauthorized use of the Site shall constitute a violation of these Terms of Use. You do not have permission to access the Site in any way that violates, or in the course of violating, these Terms of Use. Illegal or unauthorized use of the Site includes, but is not limited to, using the site to facilitate illegal ticket sales, unauthorized framing of or linking to the Site, or unauthorized use of any robot, spider or other automated process on the Site. It shall also be a violation of these Terms of Use: (a) for any individual (or group of individuals acting in concert) to request more than 1000 pages of the Site in any twenty-four hour period (hereafter referred to as "Abusive Use"); or (b) to use any passcode or password, regardless of whether or not such password or passcode is unique, to participate in a presale or other offer on the Site if you are not the original recipient of such passcode or password (i.e., if you did not receive the passcode or password from Ticketmaster, or from the fan club or other organization with whom Ticketmaster is working to enable such presale or offer), or if your participation in such presale or other offer is inconsistent with such presale or offer's terms.

#### Suspected Violation of these Terms of Use or Law; Injunctive, Equitable Relief, and Liquidated Damages

Violations of these Terms of Use, including Unauthorized Use of the Site, may be investigated and appropriate legal action may be taken, including without limitation civil, criminal and injunctive redress. You understand and agree that in Ticketmaster's sole discretion, and without prior notice, Ticketmaster may terminate your access to the Site, cancel your ticket order or tickets acquired through your ticket order, cancel your ticket postings, remove any unauthorized User Content or exercise any other remedy available if Ticketmaster believes that your conduct or the conduct of any person with whom Ticketmaster believes you act in concert, or the User Content you provide, or any resale of such tickets purchased through Ticketmaster, violates or is inconsistent with these Terms or the law, or violates the rights of Ticketmaster, a client of Ticketmaster or another user of the Site. You agree that monetary damages may not provide a sufficient remedy to Ticketmaster for violations of these Terms and you consent to injunctive or other equitable relief for such violations.

You agree that Abusive Use of the Site, as defined above, causes damage and harm to Ticketmaster in the form of, among other things, impaired goodwill, lost sales, and increased expenses associated with

responding to Abusive Use of the Site. You further agree that monetary damages for Abusive Use of the Site are difficult to ascertain and that proof of monetary damages for Abusive Use would be costly and inconvenient to calculate. Accordingly you agree that liquidated damages are warranted for Abusive Use. Therefore, you agree that if you, or others acting in concert with you, alone or collectively request more than 1000 pages of the Site in any twenty-four hour period, you, and those acting in concert with you, will be jointly and severally liable for liquidated damages in the amount of ten dollars (\$10.00) per page request each time that a page request is made after that first 1000 during that twenty-four hour period. You also agree that this will be the measure of damages for any Abusive Use that occurred prior to this provision of these Terms of Use being in effect.

Ticketmaster is not required to provide any refund to you if it exercises any of its rights or remedies because you have violated these Terms or any of Ticketmaster's rights. For more information about how we handle copyright infringements on the Site, please see our Copyright Policy. Additionally, we reserve the right, in our sole discretion, to modify, suspend or discontinue any part of this Site at any time, with or without notice to you. We also reserve the right, in our sole discretion, to impose limits on certain features and services and to restrict access to any part or to all of the Site without notice to you. We shall not be liable to you or any third party for any claim or cause of action arising out of our exercise of the foregoing rights.

#### **Privacy**

We believe that your privacy and the privacy of all our users is important. These Terms are subject to the Privacy Policy, which is hereby incorporated by reference. Ticketmaster will not be responsible or otherwise liable for any use or disclosure of your contact information, or financial information, by a third party to whom Ticketmaster is allowed to disclose your contact information under the Privacy Policy. If you post any User Content to the Site, by electronic mail or otherwise, we will treat it as non-confidential and non-proprietary to you. When we say in these Terms "post" we mean the provision of information (including, but not limited to "User Content") to the Site through features of the Site that are used to make information available to other members of the public (e.g., user reviews, bulletin boards, chat rooms, etc.). Information that is posted to the Site shall not be subject to the Privacy Policy and may be publicly displayed and disclosed and otherwise used by Ticketmaster or any third party in any way. By posting User Content to the Site, you authorize us to use or allow others to distribute, reproduce or otherwise use such User Content. You should not post information about yourself on the Site that can be used to identify or contact you, including, but not limited to your name, home or work address, phone numbers, pagers, email address or other such information. If you post such information, Ticketmaster cannot prevent it from being used in a manner that violates these Terms, the law, or your personal privacy and safety. By posting such information on the Site, you violate these Terms, and you assume the risks and sole liability for the results of such posting. You understand that if you post tickets on TicketExchange through the posting process applicable to licensed resellers, under certain circumstances some of your contact information may be displayed to the public.

Ticketmaster is not liable for any lost data resulting from the operation of the Site or the enforcement of the Terms. We urge all users to maintain their own back up versions of any User Content or other information they submit to the Site.

#### **U.S. Export Controls**

This Site and software derived from this Site is further subject to United States export controls. No software from this site may be downloaded or otherwise exported or re-exported: (i) into (or to a national or resident of) Cuba, Iraq, Libya, North Korea, Iran, Syria, or any other Country to which the U.S. has embargoed goods, or (ii) to anyone on the U.S. Treasury Department's list of Specially Designated Nationals or the U.S. Commerce Department's Table of Deny Orders. By downloading or using the Site or any software derived therefrom, you represent and warrant that you are not located in, under the control of, or a national or resident of any such country or on any such list.

#### **Copyright Policy**

We will terminate the privileges of any user who uses this Site to unlawfully transmit copyrighted material without a license, express consent, valid defense or fair use exemption to do so. In particular, users who submit User Content to this Site, whether articles, images, stories, software or other copyrightable material, must ensure that the User Content they upload does not infringe the copyrights or other rights of third parties (including, but not limited to trademark, trade secret, privacy or publicity rights). After proper notification by the copyright holder or its agent to us, and confirmation through court order or admission by the user that they have used this Site as an instrument of unlawful infringement, we will terminate the infringing users' rights to use and/or access to this Site. We may, also in our sole discretion, decide to terminate a user's rights to use or access to the Site prior to that time if we believe that an alleged infringement has occurred.

#### **Disclaimers**

TICKETMASTER DOES NOT PROMISE THAT THE SITE WILL BE ERROR-FREE, UNINTERRUPTED, OR THAT IT WILL PROVIDE SPECIFIC RESULTS FROM USE OF THE SITE OR ANY CONTENT SEARCH OR LINK ON IT. THE SITE AND ITS CONTENT ARE DELIVERED ON AN "AS-IS" AND "AS-AVAILABLE" BASIS. TICKETMASTER CANNOT ENSURE THAT FILES YOU DOWNLOAD FROM THE SITE WILL BE FREE OF VIRUSES OR CONTAMINATION OR DESTRUCTIVE FEATURES. TICKETMASTER DISCLAIMS ALL WARRANTIES, EXPRESS OR IMPLIED, INCLUDING ALSO ANY IMPLIED WARRANTIES OF MERCHANTABILITY AND FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE. TICKETMASTER WILL NOT BE LIABLE FOR ANY DAMAGES OF ANY KIND ARISING FROM THE USE OF THIS SITE, INCLUDING WITHOUT LIMITATION, DIRECT, INDIRECT, INCIDENTAL, AND PUNITIVE AND CONSEQUENTIAL DAMAGES. TICKETMASTER MAKES NO GUARANTEE OF ANY SPECIFIC RESULT FROM USE OF THIS SITE OR USE OF THE TICKETMASTER SERVICE.

TICKETMASTER DISCLAIMS ANY AND ALL LIABILITY FOR THE ACTS, OMISSIONS AND CONDUCT OF ANY THIRD PARTY USERS, TICKETMASTER USERS, ADVERTISERS AND/OR SPONSORS ON THE SITE IN CONNECTION WITH THE TICKETMASTER SERVICE OR OTHERWISE RELATED TO YOUR USE OF THE SITE AND/OR THE TICKETMASTER SERVICE. TICKETMASTER IS NOT RESPONSIBLE FOR THE PRODUCTS, SERVICES, ACTIONS OR FAILURE TO ACT OF ANY VENUE, PERFORMER, PROMOTER OR OTHER THIRD PARTY IN CONNECTION WITH OR REFERENCED ON THE SITE.

Without limiting the foregoing, you may report the misconduct of users and/or third party advertisers' service

and/or product providers referenced on or included in the Site to Ticketmaster at [legal@ticketmaster.com](mailto:legal@ticketmaster.com) if on [Ticketmaster.com](http://Ticketmaster.com) or at [legal@ticketmaster.ca](mailto:legal@ticketmaster.ca) if on [Ticketmaster.ca](http://Ticketmaster.ca). Ticketmaster may investigate the claim and take appropriate action, in its sole discretion.

#### Limitation on Liability

IN NO EVENT WILL TICKETMASTER BE LIABLE TO YOU FOR ANY INDIRECT, CONSEQUENTIAL, EXEMPLARY, INCIDENTAL, SPECIAL OR PUNITIVE DAMAGES, OR FOR LOST PROFITS, REVENUES OR BUSINESS OPPORTUNITIES, EVEN IF TICKETMASTER HAS BEEN ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES.

#### Disputes

If you have a dispute and your dispute involves an event (or a ticket for an event) that is located in the United States, then the dispute will be governed by the laws of the State of California without regard to its conflict of law provisions and you consent to personal jurisdiction, and agree to bring all actions, exclusively in state and federal courts located in Los Angeles County, California. If you have a dispute and your dispute involves an event (or a ticket for an event) that is located in Canada, then the dispute will be governed by the laws of the Province of Ontario without regard to its conflict of law provisions and you consent to personal jurisdiction, and agree to bring all actions, exclusively in courts located in Toronto, Ontario. If you have a dispute regarding the Site but not regarding an event (and not regarding a ticket for an event), then: (a) if you are accessing the Site from the United States or any country other than Canada, then the dispute will be governed by the laws of the State of California without regard to its conflict of law provisions and you consent to personal jurisdiction, and agree to bring all actions, exclusively in state and federal courts located in Los Angeles County, California; and (b) if you are accessing the Site from Canada, then the dispute will be governed by the laws of the Province of Ontario without regard to its conflict of law provisions and you consent to personal jurisdiction, and agree to bring all actions, exclusively in courts located in Toronto, Ontario. If you are purchasing or selling through TicketExchange tickets to an event that is located in the State of Illinois, then this paragraph shall not apply to your purchase or sale, and instead the paragraph that will apply is the paragraph below entitled "Additional Provisions Applicable to Persons Using TicketExchange to Buy or Sell Tickets to any Event Located in the State of Illinois."

#### Indemnity

You agree to indemnify and hold Ticketmaster and its affiliates, and each of Ticketmaster's and its affiliates' respective officers, agents, employees, contractors and principals, harmless from any loss, liability, claim or demand, including reasonable attorneys' fees, made by any third party due to or arising out of your use of the Site, including also your use of the Site to provide a link to another site or to upload content or other information to the Site.

#### Trademarks

Ticketmaster and [ticketmaster.ca](http://ticketmaster.ca) and design are registered trademarks of Ticketmaster. All rights reserved.

#### Patents

One or more patents apply to this Site and to the features and services accessible via the Site, including without limitation: USA Patent 6,023,685; USA Patent 6,704,713; USA Patent 6,957,405; and all corresponding foreign counterparts.

#### Additional Provisions Applicable to Persons Using TicketExchange to Buy or Sell Tickets to any Event Located in the State of Illinois

If, and only if, you are using TicketExchange to purchase or sell a ticket to an event that is located in the State of Illinois, then you understand, agree and acknowledge the following:

- This website is operated by Ticketmaster L.L.C. Ticketmaster's address in the State of Illinois is, 550 W Van Buren Street, 13th Floor, Chicago, Illinois 60607.
- If you have a complaint or inquiry regarding ticket resales made through this website, please email us at [ticketexchange@ticketmaster.com](mailto:ticketexchange@ticketmaster.com) or call us at (866) 381-8924.
- These Terms shall be governed by and construed in accordance with the laws of the State of Illinois. In the event of a dispute, you, Ticketmaster, and all buyers and sellers of tickets through TicketExchange each agree to submit to the exclusive jurisdiction and venue of the state and federal courts located in Chicago, Illinois, and the parties consent to the exclusive and personal jurisdiction and venue of these courts, subject to the following: If you are a reseller of one or more tickets through TicketExchange and you have a dispute with any person or business who buys any of those tickets from you, or you are a buyer of one or more resold tickets resold through TicketExchange and you have a dispute with the person or business that sold any of those tickets to you, you hereby agree that that dispute will be solely and finally settled in Illinois by binding arbitration in accordance with the Commercial Arbitration Rules and Mediation Procedures of the American Arbitration Association, and the non-prevailing party in the arbitration shall pay the fees and expenses of the arbitrator(s) and the costs of arbitration and the enforcement of any award rendered therein, including the attorneys' fees and expenses of the prevailing party. In order to commence such a proceeding, please send a letter describing the dispute to Ticketmaster Legal Department, 8800 Sunset Blvd, West Hollywood, CA 90069.

[Home](#) [Music](#) [Sports](#) [Arts & Theatre](#) [Family](#) [Gift Cards](#)

[Site Map](#) [Help](#) [Phone & Retail Locations](#) [Custom Tickets](#) [About Us](#) [Advertise](#) [Sell Tickets](#) [Policies](#)  
[Privacy](#)

Use of this site is subject to express [terms of use](#), which prohibit commercial use of this site. By continuing past this page, you agree to abide by these terms.

© 2008 Ticketmaster. All rights reserved.

**ANNEXE 40**

---


[Gift Cards](#) | [Retail Locations](#) | [International](#) | [Help](#)
[HOME](#) | [TICKET EXCHANGE](#) | [MY TICKETMASTER](#)
[MUSIC](#) | [SPORTS](#) | [ARTS & THEATRE](#) | [FAMILY](#)

Enter Artist, Team, or Venue


**Canada**  
 Change Location


Search the Web

Go

[Welcome](#) | [Log In](#)
[Français](#)

### Cancelled/Postponed Events

Occasionally, events are cancelled or postponed by the promoter, team, band or venue. Should this occur we will attempt to contact you to inform you of refund or exchange procedures for that event. For exact instructions on any cancelled or postponed event, please check the event information online or contact us. If you purchase a ticket through Ticketmaster.com, Ticketmaster.ca or Ticketmaster's Order By Phone, and a refund is issued, then Ticketmaster will most likely give you a refund by issuing a credit to the credit card that you used to purchase that ticket, and the holder of the ticket will not be able to physically present it for a refund. If a ticket is purchased through a Ticketmaster Retail Location and a refund is to be issued, then you may only be able to receive the refund by presenting the ticket yourself to the Retail Location where it was purchased.

Ticketmaster typically only offers refunds and/or exchanges based on the promoter's, team's or venue's instructions. In order to receive a refund or an exchange that may be offered, you will have to comply with the promoter's, team's or venue's instructions or deadlines, which, along with the decision about whether or not to issue a refund or an exchange, may be at the promoter's, team's or venue's discretion.

When Ticketmaster issues a refund, it will issue a refund of the ticket's face value paid (or, if a discounted ticket, then instead the discounted ticket price paid), the facility fee and the convenience fee. If the event was scheduled to occur in Canada, then the order processing fee will also be refunded (but not for events that were scheduled to occur in the United States). In no event will delivery prices or any other fees or amounts be refunded. If a refund is issued, it will be issued using the same method of payment that was used to purchase the tickets. If a credit card was used to make the refunded purchase, then only that actual credit card will receive the credit for the refund.

If an event is cancelled, please Contact us for information on receiving a refund. If the event was moved or rescheduled, the venue or promoter may set refund limitations. Contact us for exact instructions.

Please make sure to include/provide your account number so we can expedite your refund if applicable.

### Customer Service

- [Contact Us](#)
- [Cancelled/Postponed Events](#)
- [Lost, Stolen or Destroyed Tickets](#)
- [Edit Orders](#)

### Help

[Home](#) | [Music](#) | [Sports](#) | [Arts & Theatre](#) | [Family](#) | [Gift Cards](#)
[Site Map](#) | [Help](#) | [Phone & Retail Locations](#) | [Custom Tickets](#) | [About Us](#) | [Advertise](#) | [Sell Tickets](#) | [Policies](#)  
[Privacy](#)

Use of this site is subject to express **terms of use**, which prohibit commercial use of this site. By continuing past this page, you agree to abide by these terms.

© 2008 Ticketmaster. All rights reserved.

**ANNEXE 41**

---



[Gift Cards](#) | [Retail Locations](#) | [International](#) | [Help](#)

[HOME](#) | [TICKETEXCHANGE](#) | [MY TICKETMASTER](#)

[Ticketmaster & TicketsNow](#)

[MUSIC](#) | [SPORTS](#) | [ARTS & THEATRE](#) | [FAMILY](#)

Enter Artist, Team, or Venue

**Canada**  
Change Location



Search the Web

Go

Welcome | [Log In](#)

[Français](#)

### Correcting your order

Once you've received a confirmation number for your order, the information you have submitted will be processed as you typed it on the order form or as it existed in your My Ticketmaster Account billing information. If you realize an error has been made or need to make a change for any reason, please contact Ticketmaster immediately. Changing information in your My Ticketmaster Account on the site will NOT affect previously placed orders (other than in some isolated cases).

**Note:** Be prepared with the confirmation number from your order and the billing information used when the order was placed.

If you wish to change your account in any way, please contact Ticketmaster as soon as possible. Be prepared with the confirmation number for your account. Please bear in mind that as with all Ticketmaster ticket orders and sales, **you do not have the right to cancel or receive a refund for any order or purchase.**

### Customer Service

- [Contact Us](#)
- [Cancelled/Postponed Events](#)
- [Lost, Stolen or Destroyed Tickets](#)
- [Edit Orders](#)

### Help

[Home](#) | [Music](#) | [Sports](#) | [Arts & Theatre](#) | [Family](#) | [Gift Cards](#)

[Site Map](#) | [Help](#) | [Phone & Retail Locations](#) | [Custom Tickets](#) | [About Us](#) | [Advertise](#) | [Sell Tickets](#) | [Policies](#)  
[Privacy](#)

Use of this site is subject to express **terms of use**, which prohibit commercial use of this site. By continuing past this page, you agree to abide by these terms.

© 2008 Ticketmaster. All rights reserved.

**ANNEXE 42**

---

# stupid.ca

Paid for by the Government of Ontario

1034288

ticketmaster

EEY

Ticket holder acknowledges all risks incidental to any game or event for which this ticket is issued, whether occurring before, during or after the game or event, and hereby agrees to assume same. Management reserves the right to refuse admission to any person whose presence or conduct is deemed by Management to be objectionable. Expulsion cancels this ticket and the holder thereupon forfeits all claims, including any claim to a refund of the ticket price. Tickets deemed lost or stolen will not be honoured. Admission is subject to compliance with applicable laws, by laws, regulations and facility or stadium rules ("The Rules"). Failure to comply with the Rules may result in non-admission or ejection, of any kind, may be excluded from the premises. Holder consents to a reasonable examination of his/her person and bags or containers upon completion. Price shown is inclusive of all taxes and facility charges where applicable. Latecomers will not be admitted until a suitable break in the performance. Without the express written consent of the producer, no ticket sold shall be resold, given away or disposed of by the purchaser in connection with any promotion by the purchaser of any products or services whatsoever or for any other special purpose.

EEY

MERURY

JF0622 GA1 GA0 ALL THE EJF0622

FR 0.00 GEN ADM 33.75 10:38

AT 3.75 TD CAP 1.00 10:38

GA1 MERURY TEL 000

TD 5767

GA0 000

003700 000

28APR06 000 000 40

609616254354



ticketmaster

www.ticketmaster.ca

**ANNEXE 43**

---

**IMPORTANT:** Aucun échange ni remboursement. Advenant l'annulation de l'événement, le remboursement de ce billet s'effectuera uniquement selon les modalités du promoteur et de l'émetteur. Ce billet est nul dès qu'il fait l'objet d'une plainte assermentée au service de police locale à l'effet qu'il a été volé. Le détenteur de ce billet est strictement soumis à tous les règlements en vigueur ou affichés sur les lieux de l'événement et il reconnaît qu'il doit s'y soumettre intégralement et renonce à toutes réclamations pour pertes et dommages résultant en inconvénients, de quelque cause que ce soit, subis avant, pendant ou après l'événement. Ce billet et les droits y rattachant, en découlant, ne peuvent faire l'objet d'une cession, d'une vente ou d'un transfert, que ce soit dans un cadre commercial ou d'une campagne promotionnelle, avec ou sans contrepartie, sans avoir obtenu au préalable le consentement écrit de l'émetteur et du promoteur. L'usage d'appareils photos ou d'enregistrement quelconque est strictement interdit.

ACHAT PAR TÉLÉPHONE - PURCHASE BY PHONE

ACHAT PAR INTERNET - PURCHASE ON-LINE

1577765

**ANNEXE 44**

---



Contactez-nous Service à la clientèle English

Recherche:

Alier

Je demeure en/au Québec



SANS-FIL

TÉLÉPHONIE RÉSIDENIELLE™

SERVICES INTERNET

Accueil | Sans-fil

# LE RÉSEAU LE PLUS FIABLE AU PAYS

JE RECHERCHE...

- Un sans-fil
- Forfaits et services sans-fil essentiels
- Les plaisirs du sans-fil
- Les accessoires les plus récents
- Promotions



**PARTAGE TES PHOTOS À LA VITESSE DE LA LUMIÈRE.**

ACCÈDE À TES COMMUNAUTÉS PRÉFÉRÉES AVEC TON SANS-FIL HAUTE VITESSE POUR **12 \$ par mois**

facebook | myspace mobile | regardezmoi!

**EXCLUSIF À ROGERS**

[Details](#)



**PARTAGE TES PHOTOS À LA VITESSE DE LA LUMIÈRE.**

ACCÈDE À TES COMMUNAUTÉS PRÉFÉRÉES AVEC TON SANS-FIL HAUTE VITESSE POUR **12 \$ par mois**

facebook | myspace mobile | regardezmoi!

**EXCLUSIF À ROGERS**

[Details](#)

OUVRIER UNE SESSION

Code d'utilisateur Mot de passe

Rappel de code d'utilisateur [Alier](#)

Oublié mot de passe? Oublié code d'utilisateur?

S'inscrire maintenant! Pourquoi s'inscrire?

Besoin d'aide avec...

- Gérer mon compte sans-fil
- Rehausser mes services
- Soutien technique
- Foire aux questions (FAQ)
- Service à la clientèle

En savoir plus sur...

- Offres groupées
- Transférabilité des numéros locaux
- Couverture réseau
- Prudence au volant
- Service de prêt et de réparation de téléphone
- Programme De Protection De Rogers
- Programme évolué d'échange pour les appareils de transmission de données
- Sécurité sans-fil (9-1-1)
- Pourquoi Rogers?



PROCUREZ-VOUS LE SANS-FIL QUI VOUS CONVIENT

[Details](#)




OBTENEZ JUSQU'À 8GO DE MUSIQUE SUR VOTRE SANS-FIL

[Details](#)



PROCUREZ-VOUS LE FORFAIT QUI VOUS CONVIENT

[Details](#)



OFFRE EXCLUSIVE DE ROGERS! TÉLÉCHARGEZ LA PLUS RÉCENTE SONNERIE DE MADONNA À PARTIR DE VOTRE SANS-FIL ET BIEN PLUS ENCORE!



**VOUS RECHERCHEZ DES SERVICES POUR VOTRE ENTREPRISES?**

Téléphones, forfaits, Internet et plus encore

## Parlez à la carte<sup>MC</sup>

- Aperçu
- Mettre votre téléphone en service
- Choisir un téléphone
- Acheter du temps d'antenne en ligne instantanément

## Produits

- Téléphones les plus populaires
- Votre téléphone MP3
- Restez branchés grâce aux appareils BlackBerry
- Des accessoires pour tout le monde

## Forfaits et services sans-fil essentiels

- Forfaits personnalisés
- Services sans-fil essentiels pour rester branché tel que boîte vocale et appel en attente
- Couverture réseau

## Amusez-vous avec votre sans-fil

- Musique, sonneries et plus
- Messagerie
- Diversissement et communautés
- Vision de Rogers

Trouver un point de vente | Inscription au bulletin d'information | Gouvernement de corporation | À propos de Rogers | Plan de site | Politiques de confidentialité  
Carrières chez Rogers | Garantie d'achats sécurisé | Politique d'achats en ligne | Modalités

©1995 - 2008 Rogers Communications Inc. Tous droits réservés.

**ANNEXE 45**

---



Recherche :



SANS-FIL

TÉLÉPHONIE RÉSIDENIELLE\*\*

TÉLÉVISION PAR CÂBLE

SERVICES INTERNET

[Grand public](#)
[Affaires](#)
[Rogers Video](#)
[Relations avec les investisseurs](#)
[À propos de Rogers](#)
**SOYEZ GAGNANT!**

[+ Détails](#)
**LA FRAUDE:  
IDENTIFIEZ LA.  
SIGNALEZ LA.  
ENRAVER LA.**
[+ Détails](#)


## Modalités

Pour obtenir des renseignements sur les modalités qui s'appliquent à votre visite, veuillez sélectionner un des liens du tableau ci-dessous.

### Modalités liées au site Web

- [Utilisation du site Web](#)
- [Politique d'achats en ligne](#)

### Termes et Modalités pour les services Rogers

- [Modalités unifiées](#)
  - S'appliquent à :
    - Rogers Sans-fil
    - Internet haute vitesse de Rogers Yahoo!
    - Téléphonie résidentielle de Rogers
    - Télépersonnalisée de Rogers
- [Protocole d'arbitrage](#)
- [Modalités pour le service téléphonique sur Internet](#)

[Trouver un point de vente](#) | 
 [Relations avec les investisseurs](#) | 
 [Gouvernement de corporation](#) | 
 [À propos de Rogers](#) | 
 [Plan de site](#) | 
 [Politique de confidentialité](#)
[Carrières chez Rogers](#) | 
 [Garantie d'achats sécurisés](#) | 
 [Politique d'achats en ligne](#) | 
 [Modalités](#)

©1995 - 2008 Rogers Communications Inc. Tous droits réservés. 1

**ANNEXE 46**

---



Contactez-nous Service à la clientèle English

Recherche:

Aller

Je demeure en/au Québec



SANS-FIL

TÉLÉPHONIE RÉSIDENNELLE™

SERVICES INTERNET

Accueil | Sans-fil | Forfaits et services sans-fil essentiels

# FORFAITS ET SERVICES SANS-FIL ESSENTIELS

## JE CHERCHE...

- Un forfait personnel
- Un forfait famille
- Des services sans-fil essentiels
- Des forfaits affaires
- Des forfaits BlackBerry<sup>MC</sup>
- Des services de téléavertisseur
- Le courriel personnel sur BlackBerry<sup>MC</sup>

## VOUS AVEZ DES CONDITIONS D'AFFAIRES.

Nous avons les meilleures solutions.



### Forfaits famille et personnel

- Forfaits sans-fil
- Forfaits Famille
- Parlez à la carte

### Services sans-fil essentiels

- Courriel Mobile
- Trousses de services sans-fil essentiels
- Services sans-fil essentiels
- Forfaits de messagerie texte
- TonalIT DJ<sup>MC</sup>
- Gestionnaire d'appels<sup>MC</sup>
- Forfaits Internet sans fil
- Ma page à moi

### Autres forfaits

- Forfaits BlackBerry<sup>MC</sup>
- Options de télémessagerie
- Le courriel personnel sur BlackBerry<sup>MC</sup>

### Affaires

- Forfaits Affaires
- Forfaits Partage
- Forfaits Tarifixe canadien
- Forfaits Tarifixe numérique

## OUVRIR UNE SESSION

Code d'utilisateur

Mot de passe

Rappel de code d'utilisateur

Aller

Oublié mot de passe?

Oublié code d'utilisateur?

S'inscrire maintenant!

Pourquoi s'inscrire?

## Besoin d'aide avec...

- Gérer mon compte
- Soutien technique
- Foire aux questions (FAQ)

## En savoir plus sur...

- Offres groupées
- Couverture réseau
- Prudence au volant
- Modalités

Trouver un point de vente | Inscription au bulletin d'information | Gouvernement de corporation | À propos de Rogers | Plan de site | Politiques de confidentialité  
 Carrières chez Rogers | Garantie d'achats sécurisé | Politique d'achats en ligne | Modalités

©1995 - 2008 Rogers Communications Inc. Tous droits réservés.

**ANNEXE 47**

---



Contactez-nous Service à la clientèle English

Recherche:

Aller

Je demeure en/au Québec



- SANS-FIL
- TELEPHONIE RESIDENTIELLE\*\*
- SERVICES INTERNET

OUVRIRE UNE SESSION

Accueil | Sans-fil | Produits | Catalogue de sans-fil | Renseignements sur le sans-fil

Besoin d'aide avec...

RENSEIGNEMENTS SUR LE SANS-FIL

En savoir plus sur...

- 1 Sélection de forfait
- 2 Sélection de sans-fil
- 3 Sélection des essentiels
- 4 Sélection des accessoires
- 5 Sommaire du panier d'achat

Panier d'achats

Afficher | Sauvegarder

- Sans-fil 25,00 \$
- Forfait 1 25,00 \$
- Forfait - Forfait Tariflex 25,00 \$
- Abonnement - Trois années

Modifier | Retirer

J'ai fini de magasiner

Les prix ne comprennent pas les taxes, l'expédition ni les frais exigibles.

Passer à la caisse

4 Modifier



agrandir

LG TU720 Shine

Configurer

Entente

- 2 ans
- 3 ans

pour seulement  
**99,99 \$**

199,99 prix régulier  
- Moins le crédit  
100,00 Vision  
99,99 prix net

Accessoire en vedette



Casque Bluetooth H300 de Motorola  
49,95 \$  
Éliminez les câbles encombrants grâce à ce casque Bluetooth abordable. Plus besoin de se préoccuper pour l'adaptateur. Il fonctionne à l'aide d'une pile AAA

Ajouter au panier

Spéciaux en ligne et rabais  
Crédit de la mise en service de 10\$ de Rogers.com  
Casque écouteur Bluetooth SANS FRAIS  
Lajustement à la facture de 100 \$

Retour au catalogue

Ajouter au panier et sélectionner des services sans-fil essentiels

Détails

- Téléphones Détails
- Accessoires
- Spécifications techniques

Un design sophistiqué avec un fini miroir

Effectuez la mise en service ou le renouvellement de tout forfait Voix avec un FORFAIT INTERNET SANS FIL ILLIMITÉ SUR APPAREIL VISION

À 7 \$<sup>1</sup> dans le cadre d'un abonnement de trois ans, et

Vision de Rogers, offertes pour une durée limitée<sup>2</sup> bonuses.

- Une réduction de 100 \$ sur un appareil Vision de Rogers<sup>1</sup>
- Un an de Appels vidéo locaux illimités\*
- Trois mois illimités de service Vidéo sur demande
- \*Dès le 13e mois, le client obtient 50 minutes d'appels vidéo par mois sans frais jusqu'à la fin de son abonnement.

**Appareil photo 2.0 mégapixels**  
Saisissez ces moments importants afin d'en garder un souvenir inoubliable ou placez un appel vidéo à vos amis/famille afin de le leur montrer dès qu'il se produit

**Écran haute résolution**  
Appréciez les moindres détails de votre contenu vidéo et de vos appels vidéo grâce à l'écran haute résolution

**Mémoire de 512 Mo expansible**  
Possède assez de capacité pour emmagasiner toute la musique et les vidéos clips que vous téléchargerez du réseau de troisième génération grâce à la mémoire expansible

**Services déjà chargés sur l'appareil**  
Télé mobile, vidéo en flux continu, Téléphonie vidéo, Vidéo sur demande avec la vidéo en flux continu sur YouTubeMD, Radio sur demande, Courriel/Mobile

Caractéristiques

- Téléphone Vision
- Téléphone vidéo
- Service Internet sans-fil
- Touches d'accès direct pour multifonction, appareil photo, service Vision, musique
- Haut-parleur mains libres
- Alerte par vibration
- Mode avion
- Identification de appels par photo
- Guide d'utilisation interactif: Apprenez à utiliser le LG TU720 Shine

Divertissement

- Sonneries et « Sonneries v.o.MC » téléchargeables
- Jeux téléchargeables
- Graphiques téléchargeables

Vidéos téléchargeables  
Lecteur de musique Rogers  
Format de musique : AAC, AAC+, AMR, Real, WMA  
Lecteur de fichiers MP3  
Enregistrement, visualisation, téléchargement et envoi de séquences vidéo

**Intégré**

Calendrier, bloc-notes, calculatrice, convertisseur d'unités, calculateur de pourboires, chronomètre, liste de tâches  
Jeux intégré : Blockbreaker Deluxe, Midnight Pool, Millionaire, WPT Hold Em 2, Wheel of Fortune  
Graphiques : 6  
Sonneries  
Télé mobile  
Vidéo en flux continu  
Téléphonie vidéo  
Vidéo sur demande avec la vidéo en flux continu sur YouTubeMD  
Radio sur demande  
Courriel/Mobile

**Messaging**

Messagerie texte avec saisie prédictive  
Messagerie instantanée par texto  
Messagerie photo/Fonction MMS - possibilité de prendre et d'envoyer instantanément des photos avec un message vocal, des extraits sonores et une légende à d'autres numéros de téléphone ou adresses de courriel  
**Messagerie vidéo**  
Envoyez votre message vidéo à un autre téléphone Rogers Sans-fil ou à toute adresse de courriel  
Sauvegardez jusqu'à 100 photos ou vidéo sur votre compte personnel Mon album de photos en ligne

[Cliquez ici pour consulter les Modalités](#)

[Trouver un point de vente](#) | [Relations avec les investisseurs](#) | [Gouvernement de corporation](#) | [À propos de Rogers](#) | [Plan de site](#) | [Politiques de confidentialité](#)  
[Carrières chez Rogers](#) | [Garantie d'achats sécurisé](#) | [Politique d'achats en ligne](#) | [Modalités](#)

©1995 - 2008 Rogers Communications Inc. Tous droits réservés.

**ANNEXE 48**

---

Fermez fenêtre

**Modalités**

<sup>1</sup> Le forfait Internet sans fil illimité sur appareil Vision de Rogers comprend la navigation sans fil illimitée sur l'appareil seulement si le client utilise le navigateur Internet sans fil de Rogers et est offert uniquement avec certains appareils certifiés par Rogers ( les assistants numériques personnels comme les appareils BlackBerry® ou Windows Mobile, les cartes PC et les appareils qui ne sont pas certifiés par Rogers ne peuvent pas être associés à ce forfait). Commençant le 8 mai, 2008 Les frais de transmission de données liés à une utilisation à partir d'appareils ne pouvant pas être associés à ce forfait, dans le cadre d'un raccordement par câble (utilisation de l'appareil comme modem sans fil) ou engagés pendant le téléchargement d'applications seront facturés à l'utilisation (15 \$ le Mo pour la première tranche de 5 Mo, 10 \$ le Mo pour la seconde tranche de 5 Mo, 5 \$ le Mo pour la troisième tranche de 10 Mo supplémentaires. Par la suite, toute utilisation supplémentaire est facturée au tarif de 50 ¢ le Mo). Certaines applications offertes par Rogers sont incluses dans le forfait (aucuns frais supplémentaires ne s'appliquent). Un abonnement de trois ans est requis pour être admissible à la prime offerte avec le service Vision de Rogers.

<sup>2</sup> Offert dans le cadre d'un nouvel abonnement de trois ans à n'importe quel forfait Voix et à un forfait Internet sans fil illimité sur appareil Vision de Rogers, à une trousse à 15 \$ ou à une trousse 20 \$. Des frais de résiliation anticipée s'appliquent si, pour quelque raison que ce soit, le service du client est annulé avant la fin de l'abonnement. Les frais de résiliation anticipée correspondent au montant le plus élevé de ces deux éventualités : (i) 100 \$ ou (ii) 20 \$ par nombre de mois restant à la période d'abonnement, jusqu'à un maximum de 400 \$ (taxes exigibles en sus), et s'appliquent pour chaque ligne inscrite au compte annulé. Selon le service de transmission de données sans fil du client, des frais de résiliation anticipée pour la transmission de données s'appliquent si, pour quelque raison que ce soit, le service est annulé avant la fin de la période d'abonnement (au forfait Données). Les frais de résiliation anticipée pour la transmission de données correspondent au montant le plus élevé de ces deux éventualités : (i) 25 \$ ou (ii) 5 \$ par nombre de mois restant à la période d'abonnement au forfait de transmission de données, jusqu'à un maximum de 100 \$ (taxes exigibles en sus). Les frais de résiliation anticipée et les frais de résiliation anticipée pour la transmission de données s'appliquent si le client est abonné à un forfait combinant les services Voix et Données.

<sup>3</sup> L'offre se termine le 5 août 2008. S'applique dans le cadre d'un nouvel abonnement ou d'un renouvellement (par le biais du Programme de rehaussement d'équipement) de trois ans avec un forfait Internet sans fil illimité sur appareil Vision à 7 \$, une trousse à 15 \$ ou une trousse à 20 \$. Nécessite un appareil compatible avec le service Ma boîte@musik. Les clients qui ne s'abonnent pas aux forfaits susmentionnés obtiendront seulement cinq chansons sans frais. Offert en option « pour ordinateur seulement » ou « pour ordinateur et sans-fil ». L'offre des 100 chansons sans frais prend fin 90 jours après la mise en service. Les clients peuvent réclamer 34 chansons par mois pendant trois mois à partir de leur sans-fil ou de leur ordinateur (les cinq chansons sans frais doivent être réclamées dans les 30 jours suivant la mise en service).

**ANNEXE 49**

---



Contactez-nous Service à la clientèle English

Recherche:

Aller

Je demeure en/au

Québec

SANS-FIL

TELEPHONIE RESIDENTIELLE\*

SERVICES INTERNET

Accueil | Sans-fil | Produits | Forfaits

## SANS-FIL FORFAITS

B

15 Semaine du panier d'achat

### Veillez choisir une province et une ville

Québec

MONTREAL

Veillez choisir un forfait

Forfait Tariflex

### Forfaits disponibles pour vous

Ajouter au panier et sélectionner d'autres téléphones

Prix Choisir

25,00 \$

0

Ajouter au panier et sélectionner d'autres téléphones

Comparez

Forfait Tariflex

Légende: SW = Minutes les soirées et week-ends

ILL = Illimité

ENT = Appels entrants locaux

MON TOP 5 (local) = Appels locaux et textos illimités à vos 5 numéros sélectionnés

MON TOP 5 (partout au pays) = Appels locaux et interurbain au pays et textos illimités à vos 5 numéros sélectionnés

RÉSEAU = Appels locaux en provenance ou à destination d'autres abonnés de Rogers Sans-fil, de Fido et de la téléphonie résidentielle de Rogers sans frais

Tous les forfaits Grand Public comprennent ce qui suit :

Messages texte entrants illimités, Mise en attente et Appel de groupe

Trois mois d'appels locaux illimités<sup>3</sup>

Cinq téléchargements sans frais à partir de rogers.com/maboiteamusik<sup>4</sup>

**Forfait MON TOP 5<sup>MC</sup>:**

Obtenez le service Appels en début de soirée dès 18 h SANS FRAIS pendant la première année en vous abonnant à l'un des forfaits MON TOP 5<sup>MC</sup>!

Pour seulement 2 \$ additionnels par mois, obtenez le service Appels en début de soirée dès 17 h pendant la première année.

**Ajoutez MON TOP 5<sup>MC</sup> à votre forfait Grand public :**

**MON TOP 5<sup>MC</sup> Appels locaux** – Pour seulement 10 \$ par mois et par ligne, vous pouvez profiter des appels locaux, des messages texte, photo et vidéo lorsque vous communiquez avec cinq de vos amis, peu importe le réseau.

**MON TOP 5<sup>MC</sup> Partout au pays** – Pour seulement 15 \$ par ligne par mois, vous pouvez profiter des appels interurbains illimités partout au pays, des messages texte, photo et vidéo lorsque vous communiquez avec cinq de vos amis, peu importe le réseau.

Obtenez une réduction de 5 \$ sur les frais mensuels de toute option MON TOP 5<sup>MC</sup> pendant cinq mois dans le cadre d'un abonnement de trois ans.

Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez rogers.com/montop5.

**Choisissez un forfait Famille et obtenez :**

Appels illimités entre les abonnés d'un même compte<sup>1</sup>.

1 000 minutes d'interurbains au pays tous les mois entre les abonnés d'un même compte<sup>2</sup>.

Primes offertes sur certains forfaits :

**Forfait Famille à 25 \$ :** 100 minutes offertes en prime tous les mois pour chaque compte dans le cadre d'un abonnement de trois ans.

**Forfait Famille à 30 \$ :** Appels locaux entrants illimités + 200 minutes offertes en prime tous les mois pour chaque compte dans le cadre d'un abonnement de trois ans.

**Forfait Famille à 35 \$ :** Appels locaux entrants illimités, dans le cadre d'un abonnement de trois ans.

**Ajoutez un forfait Internet sans fil illimité sur appareil Vision pour seulement 7 \$ par mois par ligne.**

Comprend :

Forfait Internet sans fil ILLIMITÉ et 50 minutes d'appels vidéo locaux.

EN PRIME! Un an d'appels vidéo locaux illimités<sup>5</sup> +

Trois mois de service vidéo sur demande illimité +

Rabais de 100 \$ sur l'appareil Vision de Rogers

Ces avantages sont offerts dans le cadre d'un abonnement de trois ans.

**Renseignements supplémentaires relatifs au forfait :**

35 ¢ la minute supplémentaire

Minutes de soir : de 21 h à 7 h, du lundi au vendredi

Minutes de week-end : du vendredi 21 h au lundi à 7 h

Option Appels en début de soirée dès 17 h offerte pour seulement 9 \$ par mois et par ligne

Option Appels en début de soirée dès 18 h offerte pour seulement 7 \$ par mois et par ligne

OUVRIR UNE SESSION

Code d'utilisateur

Mot de passe

Rappel de code d'utilisateur

Aller

Oublié mot de passe?

Oublié code d'utilisateur?

S'inscrire maintenant!

Pourquoi s'inscrire ?

Besoin d'aide avec...

Gérer mon compte sans-fil

Rehausser mes services

Soutien technique

Faire aux questions (FAQ)

Service à la clientèle

En savoir plus sur...

Offres groupées

Transférabilité des numéros locaux

Couverture réseau

Prudence au volant

Service de prêt et de réparation de téléphone

Programme De Protection De Rogers

Programme évolué d'échange pour les appareils de transmission de données

Sécurité sans-fil (9-1-1)

Pourquoi Rogers?

**Appels sans-fil facturés à la minute**

Frais uniques de mise en service par sans-fil facturés en sus (les frais varient selon la région)

Frais d'accès au système de 6,95 \$ par sans-fil en sus.

Frais mensuels d'accès au service d'urgence 9-1-1 par sans-fil en sus.

**Modalités**

Les offres entrent en vigueur le 5 février 2008 et peuvent faire l'objet de changements sans préavis.

1. Tous les membres d'un même compte doivent évaluer une mise en service sur un même forfait. Les forfaits Famille requièrent la mise en service d'un minimum de deux et d'un maximum de cinq appareils. De nouveaux appareils peuvent être ajoutés en tout temps. L'ajout de nouveaux appareils au forfait Famille pour deux ou trois ans nécessite le renouvellement de la ligne principale pour la même période d'abonnement.
2. 1 000 minutes d'appels interurbains au Canada et partout tous les mois entre les membres du même compte, dans le cadre d'un abonnement de trois ans. Les minutes en prime et les appels locaux illimités sont seulement offerts aux clients abonnés au forfait Famille à 30 \$ + Soirs et week-ends et dans le cadre d'un abonnement de trois ans.
3. L'offre comprend un mois d'appels locaux illimités dans le cadre d'un abonnement d'un an, deux mois d'appels locaux illimités dans le cadre d'un abonnement de deux ans et trois mois d'appels locaux illimités dans le cadre d'un abonnement de trois ans.
4. Les clients peuvent réclamer cinq chansons à partir de leur sans-fil ou de leur ordinateur. Offre en vigueur du 5 février 2008 au 5 mai 2008. Consulter [rogers.com/maboiteamusik](http://rogers.com/maboiteamusik) pour obtenir de plus amples renseignements.
5. Offert dans le cadre d'un nouvel abonnement de trois ans à l'emporte quel forfait Vix et à un forfait Internet sans fil de Rogers. Le client doit disposer d'un téléphone compatible avec le service Vision de Rogers. Les frais d'interurbain et de service en déplacement ne sont pas compris et peuvent être exigibles. Les services Vision de Rogers sont offerts dans certaines régions. Si le client annule son forfait Internet sans fil illimité sur appareil Vision avant la fin de son abonnement, il devra payer des frais de résiliation anticipée pour le service de transmission de données et est d'au moins 25 \$ et d'un plus 100 \$. Les frais de résiliation anticipée pour forfaits de transmission de données ne s'ont pas facturés et le client basés d'un forfait de transmission de données à un autre comportant des frais de service mensuels plus ou moins élevés, aussi longtemps que son abonnement est de même durée.

Des frais mensuels d'accès au système de 6,95 \$ (frais des gouvernements); des frais mensuels d'accès au service d'urgence 9-1-1 et des frais uniques de mise en service s'appliquent pour chaque ligne inscrite au compte, en plus des frais de service mensuels. Pour obtenir de plus amples renseignements au sujet de vos frais, consultez [rogers.com](http://rogers.com). Les frais liés aux minutes supplémentaires, les frais d'interurbain, les frais de service en déplacement, les frais liés aux services sélectionnés en option et les taxes exigibles sont également facturés mensuellement. Des frais de résiliation anticipée s'appliquent si, pour quelque raison que ce soit, le service est annulé avant la fin de la période d'abonnement. Les frais de résiliation anticipée correspondent au montant le plus élevé de ces deux éventualités : a) 100 \$ ou b) 20 \$ par nombre de mois restant à la période d'abonnement jusqu'à un maximum de 400 \$ (taxes exigibles en sus) et s'appliquent à chaque ligne inscrite au compte annulé. Si vous avez souscrit votre forfait avant le 1<sup>er</sup> février 2007 et que vous annulez ce forfait ou la transmission pour une période de un an, de deux ou de trois ans, les frais de résiliation anticipée correspondront à 20 \$ par nombre de mois restant à la période d'abonnement jusqu'à un maximum de 200 \$.

Trouver un point de vente | Relations avec les investisseurs | Gouvernement de corporation | À propos de Rogers | Plan de site | Politiques de confidentialité  
 Carrières chez Rogers | Garantie d'achats sécurisé | Politique d'achats en ligne | Modalités

©1995 - 2008 Rogers Communications Inc. Tous droits réservés.

**ANNEXE 50**

---

## SOMMAIRE DU PANIER D'ACHAT

Articles	Quantité (Qté)	Prix unitaire	Payer maintenant	Payer mensuellement
Sans-fil Total			199,99 \$	67,45 \$
<input checked="" type="checkbox"/> Retirer Forfait 1			199,99 \$	67,45 \$
<input type="checkbox"/> Changer Forfait				25,00 \$
<input checked="" type="checkbox"/> Retirer Abonnement				
<input type="checkbox"/> Changer Téléphone	1	199,99 \$	199,99 \$	
Prime				35,00 \$ (Frais ponctuels)
Services sans-fil essentiels				0,50 \$
Accessories				6,95 \$
Frais d'Installation / Livraison				0,00 \$ (Frais ponctuels)
Promotions			Montant	
Seules les taxes applicables pour les appareils/l'équipement à « Payer maintenant » et à « Payer mensuellement » sont affichées.				
Les taxes exigibles pour les autres frais seront portées sur votre facture mensuelle.				
			TPS/TVH	10,00 \$
			TVP/TVQ	15,00 \$
<b>Total de la commande</b>			<b>224,99 \$</b>	<b>67,45 \$</b>

Les taxes sont calculées en fonction de la province où vous habitez. Si vous choisissez une adresse de livraison dans une autre province, le montant des taxes pourra varier. Tous les montants sont présentés en dollars canadiens.

Les frais d'installation / livraison seront calculés en fonction de vos choix lorsque vous passerez à la caisse.

©1995 - 2008 Rogers Communications Inc. Tous droits réservés.

**ANNEXE 51**

---



[telusmobilité.com](http://telusmobilité.com) | [montelusmobilité.com](http://montelusmobilité.com)

recherche

[avancée](#)

[Accueil](#) [Produits et services](#) [Boutique Web](#) [Services aux clients](#) [La récré](#) [Profil](#)

[Envoyez un message](#)

[Nos promesses](#)

### Ma Clic\* pour couples

Profitez des appels et des textes illimités pour vous deux et 5 amis chacun.



### Forfaits Partagez

Obtenez une carte ESSO de 50 \$ à l'achat d'un appareil.

[Détails](#)

### Forfaits Partagez

Appels nationaux illimités entre les abonnés d'un forfait Partagez.



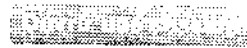
### BlackBerry® Pearl™ rose

Chaque achat permet d'appuyer l'organisme ReThink Breast Cancer.



### BlackBerry® Pearl™ rose

Changez des fonctions, payez votre facture et plus encore...



### Lecteur multimédia TELUS

Organisez vos chansons et synchronisez-les avec votre sans-fil musique.



### Lecteur multimédia TELUS

Solutions d'Affaires  
Soutien  
mettez votre téléphone en service

[english](#) [中文](#) [confidentialité/légal](#) [contacts](#) [où acheter](#) [portails](#) [montelusmobilité.com](#) [telus.com](#)

\* © 2006 Québec Telus. Tous droits réservés.

**ANNEXE 52**

---



## Établir un nouveau compte mensuel

### Renseignements légaux

Nous vous demandons d'accepter les modalités de service avant d'établir votre compte. Si vous avez des questions au sujet des modalités de service, veuillez communiquer avec l'équipe des mises en service au 1 888 552-3333.

### Modalités de service de TELUS Mobilité

#### 1. L'entente

La division Mobilité de Société TELUS Communications ("TELUS") s'engage à vous fournir des services de communication sans fil d'appel vocal et de transmission de données (le "service") dans la zone de couverture de TELUS, selon les modalités de service suivantes. Dans le cadre de ces modalités, (i) "vous" et "votre" désignent la personne qui accepte la responsabilité en matière de facturation et de paiement pour le service; et (ii) "téléphone" désigne tout matériel (y compris les appareils, téléavertisseurs et modems sans fil) utilisé en relation avec le service. Nous n'aurons pas d'entente ayant force obligatoire tant que TELUS n'aura pas mis votre téléphone en service.

#### 2. Frais et modalités de paiement

Tous les frais de service et d'accès, ainsi que tous les autres frais, y compris les taxes, sont dus et exigibles, comme il est stipulé par TELUS sur les relevés qui sont envoyés par TELUS à vous, ou à la personne physique ou morale responsable du paiement des factures, ou selon des arrangements particuliers établis entre vous et TELUS. Les frais seront présumés exacts si vous ne vous y opposez pas dans les trente (30) jours suivant la date de facturation. Vos frais de service, frais d'accès et autres frais continueront à s'accumuler jusqu'au débranchement du service. Si vous déménagez pour aller vivre dans une autre province, vous pourrez profiter du service dans le cadre d'un autre forfait TELUS. En cas de perte, de vol ou d'endommagement de votre téléphone, vous serez tenu de payer tous les frais mensuels et autres pour l'utilisation du service jusqu'au moment où vous aurez avisé TELUS en bonne et due forme. Toute somme qui n'est pas acquittée à la date d'échéance sera considérée comme étant en souffrance et vous devrez payer des frais de retard de 2 % par mois (26,82 % par an) sur toutes les sommes en souffrance. Tout solde créditeur égal ou inférieur à 5 \$ au moment de l'annulation de votre compte TELUS lié au service ne vous sera pas remboursé. Des frais d'administration pour retour de paiement vous seront facturés et figureront sur votre prochain relevé pour tout paiement non honoré par une institution financière ou une compagnie émettrice de carte de crédit. Pour toutes données mesurées en kilooctets, le dénombrement inclura à la fois les entêtes de protocole et les données de l'utilisateur.

#### 3. Service prépayé

Une carte prépayée peut seulement être utilisée dans le cadre du service prépayé de TELUS. TELUS n'est pas responsable de la perte, du vol ou de l'utilisation non autorisée de toute carte prépayée. Lorsque vous déposez le montant que vaut la carte prépayée (voir les directives sur la carte) ou que vous utilisez votre carte de crédit pour faire un dépôt, vous obtenez cette valeur à titre de crédits prépayés déposés dans votre compte TELUS. Les crédits prépayés sont valables jusqu'à la date d'expiration indiquée sur la carte prépayée ou, dans le cas de dépôts effectués à l'aide d'une carte de crédit, ils sont valables jusqu'à la date d'expiration mentionnée au moment du dépôt. Les tarifs de temps d'antenne sont établis au moment du dépôt des crédits prépayés dans votre compte. Les autres tarifs du service prépayé peuvent être modifiés sans préavis. Les crédits prépayés ne sont pas ni remboursables, ni transférables. À l'expiration de tous les crédits prépayés, votre compte TELUS affichera un solde de zéro.

#### 4. Dépôt

TELUS peut, dans certaines circonstances, exiger un dépôt de garantie de votre part. Dans pareil cas, et si votre compte TELUS demeure ouvert pendant le délai exigé, TELUS vous remboursera le montant du dépôt sous forme de crédit porté à votre compte. Autrement, TELUS vous remboursera le montant du dépôt (sous réserve du paragraphe 2 ci-dessus) à l'annulation de votre compte TELUS et elle ne retiendra que les sommes que vous lui devez.

#### 5. Utilisation de service

Vous utiliserez le service en conformité avec les lois ainsi qu'avec les règlements liés au service adoptés par TELUS de temps à autre, y compris les directives sur la conduite sécuritaire et la santé et la sécurité. Vous utiliserez le service seulement à des fins normales de transmission de la voix, de messagerie et de transmission de données sans fil par Internet. Vous n'utiliserez pas le service à des fins de transmission en temps réel de fichiers multimédia, de transmission de la voix sur IP, ni pour d'autres applications qui ne sont pas fournies par TELUS et qui sollicitent excessivement la capacité du réseau ou qui nuisent autrement à d'autres utilisateurs. Vous ne revendrez pas le service à un tiers. Vous n'utiliserez pas le forfait à tarif fixe ou le service d'utilisation illimitée offert par TELUS de façon abusive. Vous ne vous servirez pas du service pour exploiter un service de courriel, de page Web, de nouvelles ou d'autres services de cette nature. Vous vous engagez à ne pas utiliser le service pour transmettre ou envoyer des messages importuns, inappropriés, indus, excessifs, menaçants ou obscènes, ou pour autrement harceler, offenser, menacer, humilier ou inquiéter qui que

ce soit ou de façon à porter atteinte à la vie privée de quiconque, qu'il s'agisse d'une personne physique ou morale. Vous ne vous livrez à aucune activité de façon à compromettre la sécurité du service ou des réseaux ou des ordinateurs sur Internet, ou le service de tout fournisseur de services Internet, à nuire à la fourniture du service ou à occasionner des dérangements. Vous n'utiliserez que du matériel autorisé pour le service. Vous ne permettrez à personne (sauf à une personne autorisée par TELUS) de reproduire, de régler, de réparer, de modifier ou d'ajuster les dispositifs de signalisation, d'identification (y compris les numéros d'identification du fabricant, ESN, MEID, IMEI, IMSI et autres) ou de transmission, de même que toute pièce du téléphone utilisée dans le cadre de l'abonnement au service et ne le ferez pas vous-même. Le service sera offert grâce à l'utilisation de certaines installations de réseau ou autres. La zone dans laquelle TELUS offre le service peut être étendue ou réduite dans sa portée, de temps à autre, au gré de TELUS.

Vous reconnaissez que pour maintenir le service ou pour l'améliorer, ou pour toute autre raison commerciale, TELUS peut, à son gré, suspendre, restreindre, modifier ou annuler le service, en tout ou en partie, ou faire des changements au réseau ou à d'autres installations sans préavis.

## 6. Aucune garantie

Dans les limites permises par la loi, les services sont fournis « tels quels » et « selon la disponibilité ». Vous utilisez les services à vos propres risques. TELUS ne garantit pas un service en temps utile, sûr, sans erreur et ininterrompu, ni la réception de documents ou de messages transmis sur le réseau sans fil de TELUS ou les réseaux d'autres sociétés ou par Internet. Le service peut tomber en panne ou être interrompu pour des motifs qui incluent, mais sans s'y limiter, les conditions environnementales, les limites techniques, les défauts ou lacunes, les limites des systèmes d'autres entreprises de télécommunications, les exigences d'urgence ou de sécurité publique, ou des causes indépendantes de la volonté de TELUS. Dans les limites permises par la loi, TELUS se dégage de toute responsabilité liée aux garanties et aux modalités (explicites, implicites ou légales) en ce qui concerne le service et tout téléphone.

## 7. Limitation de responsabilité

Dans les limites permises par la loi, TELUS ne saurait engager sa responsabilité envers vous ou quiconque pour quelques dommages (directs, indirects, conséquents ou autres, y compris le décès, un préjudice corporel ou des dommages causés à vos biens ou à vos locaux), dépenses, pertes de profits, manques à gagner, pertes d'occasions d'affaires, pertes de données, ou autres pertes semblables, qui découlent de la fourniture, de l'utilisation ou d'une panne du service, ou de tout téléphone utilisé pour le service, ou qui y sont liés, qu'ils soient causés par la négligence ou autrement, et qu'ils soient réclamés en responsabilité contractuelle, délictuelle ou autre. Nonobstant ce qui précède, la responsabilité de TELUS relativement aux dommages causés par la négligence de la part de TELUS en ce qui a trait à la fourniture obligatoire de services d'urgence, sauf lorsqu'une telle négligence entraîne le décès, un préjudice corporel ou des dommages causés à vos biens ou à vos locaux, ou lorsque de tels dommages sont causés par la faute délibérée, la négligence grave ou le comportement anticoncurrentiel de TELUS, est limitée à 20 \$. TELUS ne peut être tenue responsable de ce qui suit : (a) la diffamation écrite ou verbale ou la violation du droit d'auteur résultant de données ou de messages transmis grâce au réseau de télécommunications de TELUS ou enregistrés à l'aide du matériel de TELUS; (b) les dommages résultant d'un acte, d'une omission ou d'une faute de votre part dans l'utilisation du matériel fourni par TELUS; (c) les dommages causés par la transmission de données ou de messages grâce au réseau de télécommunications de TELUS en votre nom, qui se révèlent illicites sous quelque rapport; (d) des actes, des omissions ou des fautes imputables aux autres entreprises ou aux autres systèmes de télécommunications lorsque les installations d'autres entreprises ou d'autres systèmes de télécommunications sont utilisées pour établir des connexions avec vos installations ou votre matériel, ou à partir de ces installations et de ce matériel ; sauf dans les cas de faute délibérée, de négligence grave ou de comportement anticoncurrentiel de la part de TELUS relativement aux services d'urgence obligatoires qu'elle vous fournit.

## 8. Indemnisation

Vous indemnisez TELUS pour toutes les pertes et dépenses et dans toutes les actions, réclamations et jugements qui concernent TELUS, en demande ou en défense, en relation avec votre utilisation appropriée ou non des services, tout téléphone utilisé pour le service ou toute violation des présentes modalités.

## 9. Numéros

Sous réserve des droits qui vous sont conférés en vertu des lois et des règlements applicables, y compris le droit de transférer un numéro à un autre fournisseur, vous ne détenez aucun droit de propriété sur les numéros de téléphone, numéros d'appel de groupe ou privé, adresses IP, RCC, noms de domaine, identifications de courrier électronique ou autres adresses que TELUS vous aura attribués. Sur avis préalable de trente (30) jours, TELUS peut modifier ces numéros sans engager sa responsabilité.

## 10. Itinérance

Lorsque vous utilisez votre téléphone en itinérance en dehors de la zone de service de TELUS, vous êtes responsable de tous les frais applicables et êtes assujéti aux modalités de service (y compris, mais sans s'y limiter, aux conditions imposées par le fournisseur de service sans fil en matière d'itinérance). Vous ne serez pas responsable du paiement des frais applicables pour les appels en itinérance qui n'ont pas été facturés antérieurement si ces appels ne sont pas facturés dans les 150 jours suivant la date à laquelle les frais ont été engagés.

## 11. Annulation ou suspension du service

Sauf entente contraire, vous pouvez annuler votre service en tout temps moyennant un préavis de trente (30) jours à TELUS. TELUS peut interrompre ou faire cesser le service et résilier la présente entente en tout temps, sans préavis et sans responsabilité : si vous ne payez pas les montants dans les délais prescrits (y compris, mais sans s'y limiter, tout dépôt requis); si TELUS, à son gré, estime que vous représentez un risque de crédit inacceptable et que vous omettez de fournir un dépôt de garantie acceptable pour TELUS; si vous violez les présentes modalités ou toute autre entente de service entre vous et TELUS, un détaillant TELUS ou tout autre cessionnaire ou si TELUS estime qu'il est raisonnablement probable que ces événements se produiront. En cas de cessation de service, quelle qu'en soit la raison, y compris le transfert de votre numéro à un autre fournisseur, vous demeurez responsable de tous les frais à payer.

## 12. Confidentialité

1. À moins que vous ne donniez un consentement explicite ou qu'une autorité judiciaire exige la divulgation de vos renseignements personnels, tout renseignement détenu par TELUS à votre sujet relativement à la prestation du service, à l'exception de vos nom et adresse, est confidentiel et TELUS ne les divulguera à personne d'autre que : vous ou une personne qui, de l'avis raisonnable de TELUS, cherche à obtenir ces renseignements en qualité de mandataire agissant pour vous; une autre société d'exploitation de télécommunications ou une personne fournissant des services à TELUS ou à une autre société d'exploitation de télécommunications, mais seulement si les renseignements servent à établir un service de télécommunications ou à fournir un tel service de manière efficace et rentable, et que la divulgation de renseignements s'effectue à titre confidentiel et que les renseignements sont utilisés à cette fin seulement; une société offrant un service d'inscription à un annuaire dans le but d'y inscrire vos nom, adresse et numéro de téléphone, si vous y consentez et si cette société accepte d'utiliser ces renseignements à cette fin seulement; un mandataire de TELUS chargé de faire la vérification de votre crédit ou d'effectuer le recouvrement de sommes que vous devez à TELUS, à condition que le mandataire ait besoin de ces renseignements et accepte de les utiliser à cette fin seulement; une autorité publique ou son mandataire, si TELUS a des motifs valables de croire qu'il serait possible d'éviter ou de minimiser un danger imminent pour la vie ou la propriété en divulguant ces renseignements; un organisme chargé de l'application de la loi, si TELUS a des motifs valables de croire que vous ou quelqu'un qui utilise votre téléphone êtes impliqués dans des activités frauduleuses ou illicites à l'encontre de TELUS. Le consentement explicite peut être considéré comme donné par vous lorsque vous fournissez : un consentement écrit; une confirmation verbale vérifiée par un tiers indépendant; une confirmation électronique au moyen d'un numéro sans frais; une confirmation électronique par Internet; un consentement verbal, lorsqu'un enregistrement audio du consentement est conservé par TELUS; un consentement obtenu par d'autres méthodes, pourvu qu'une preuve documentaire est créée de manière objective par vous ou par un tiers indépendant. La responsabilité de TELUS en ce qui a trait à la divulgation de renseignements en violation de ces modalités n'est pas limitée par la limitation de responsabilité établie ci-dessus. Vous êtes autorisé à inspecter tout dossier de TELUS lié à la prestation de vos services, pourvu que vous acquittiez les coûts supplémentaires engagés par TELUS. Vous pouvez demander à ce que vos nom et adresse ne figurent pas sur une liste utilisée par TELUS ou remise à une autre personne.

12. (2) Sous réserve du paragraphe 12 (1) ci-dessus, vous acceptez que TELUS continue à recueillir, à utiliser et à divulguer des renseignements personnels à votre sujet pour les besoins identifiés dans la Politique d'engagement en matière de protection de la vie privée de TELUS (telle qu'elle peut être modifiée de temps à autre), que vous pouvez consulter à l'adresse [www.telusmobilit.com](http://www.telusmobilit.com). Ces besoins sont les suivants : 1. établir et maintenir une relation commerciale digne de confiance avec vous et vous fournir un service continu; 2. comprendre vos besoins et vos préférences; 3. concevoir, améliorer, commercialiser ou fournir des produits et des services; 4. gérer et exploiter l'entreprise et ses activités; et 5. répondre aux exigences juridiques et réglementaires. Vous acceptez également que, pour les besoins établis ci-dessus, TELUS peut partager vos renseignements personnels, sur une base confidentielle, avec des tiers fournisseurs de services. Vous reconnaissez que, si l'un de ces fournisseurs de services est établi aux États-Unis ou dans un autre pays étranger, vos renseignements personnels pourront être traités et conservés dans ce pays et que les gouvernements, les tribunaux, les organismes chargés de l'application de la loi et les organismes de réglementation de ce pays pourront les utiliser, conformément à leurs lois. Vous trouverez de plus amples renseignements sur les pratiques de TELUS en matière de protection de la vie privée en visitant le site Web susmentionné. Si vous avez des questions ou des préoccupations au sujet de ces pratiques, vous pouvez composer le 1-800-567-0000 ou envoyer un courriel à l'adresse suivante : [privacy@telus.com](mailto:privacy@telus.com).

## 13. Surveillance

TELUS est en droit, mais sans en avoir l'obligation, de surveiller tout site Internet TELUS ou l'utilisation du service, ou d'en faire le compte rendu. Vous autorisez une telle surveillance ou un tel compte rendu qui s'avère nécessaire ou utile pour respecter toute loi, réglementation ou autre demande gouvernementale ou pour rehausser l'efficacité d'exploitation, améliorer les niveaux de service, évaluer la satisfaction de la clientèle ou protéger TELUS ou ses clients d'une utilisation indésirable de certains services ou de certaines applications. TELUS se réserve le droit d'annuler, de retirer ou de bloquer l'accès à toute capacité sur Internet, ou au contenu, à l'information ou aux produits et services de tiers qui sont offerts ou transmis par le service et que TELUS, à son gré, estime être inacceptables ou contraires aux modalités des présentes.

## 14. Accès à votre compte/aux services en ligne

Vous serez responsable du maintien de la confidentialité de votre compte TELUS (y compris de tous les noms d'utilisateur et de tous les mots de passe) et également de toutes les activités qui y sont inscrites, qu'elles soient autorisées ou non par vous. TELUS peut, à son gré, modifier, limiter ou supprimer toute partie des services en ligne en tout temps. Bien que TELUS puisse modifier la durée des intervalles de manière occasionnelle, sans préavis, TELUS prévoit actuellement supprimer : (i) les éléments qui sont dans votre dossier « éléments supprimés » depuis plus de sept (7) jours; (ii) les éléments qui sont dans votre dossier « éléments envoyés » depuis plus de trente (30) jours; et (iii) les comptes auxquels vous n'avez pas accédé depuis quatre-vingt-dix (90) jours consécutifs. TELUS n'est pas responsable de tout acte ou omission de tiers fournisseurs de services, d'applications ou de contenu.

## 15. Arbitrage

Tout différend, toute controverse ou toute réclamation (de nature contractuelle ou délictuelle, en vertu de la loi ou d'un règlement, ou autrement, passés, présents ou futurs - sauf en ce qui concerne la perception par TELUS de toute somme auprès de vous) qu'ils résultent des causes suivantes ou qu'ils y soient liés : a) la présente entente; b) un téléphone ou le service; c) des déclarations verbales ou écrites, ou des publicités ou offres promotionnelles concernant la présente entente ou un produit ou un service; ou d) les relations qui découlent de la présente entente (y compris les relations avec les tiers qui ne sont pas parties), (chacune étant, individuellement, une « réclamation ») feront l'objet d'une médiation privée et confidentielle devant un seul médiateur choisi par les parties à leurs frais conjoints. Si les parties n'arrivent pas à un règlement après une médiation de bonne foi, le litige sera alors soumis à l'arbitrage privé, confidentiel et final de la même personne qui a été choisie à l'origine comme médiateur. L'une ou l'autre des parties peut intenter une action en justice aux fins de faire respecter et exécuter la sentence arbitrale rendue, à condition qu'une sentence arbitrale ait été rendue et seulement à ce moment-là, après un délai de trente (30) jours à compter de la date de cette sentence. En acceptant ce qui précède, vous renoncez à tout droit que vous pouvez avoir d'intenter un recours collectif ou d'y participer, à l'encontre de TELUS, en ce qui concerne toute réclamation, et le cas échéant, vous convenez, par les présentes, de vous retirer de tout recours collectif autrement intenté contre TELUS. Si vous voulez faire une réclamation, vous devez envoyer un avis de médiation et d'arbitrage à TELUS s/s de TELUS, 200, Consilium Place, bureau 1600, Scarborough (Ontario) M1H 3J3, à l'attention du vice-président et chef du

contentieux. Si nous voulons faire une réclamation, nous vous enverrons un avis de médiation et d'arbitrage à votre dernière adresse indiquée dans nos dossiers. La médiation et l'arbitrage des réclamations se dérouleront devant l'instance et selon les règles convenues et, à défaut d'entente, seront menés par un médiateur-arbitre, conformément aux lois et aux règlements concernant l'arbitrage commercial dans votre province de résidence, en vigueur à la date de l'avis de médiation et d'arbitrage. Certaines juridictions peuvent ne pas permettre le recours à la médiation ou à l'arbitrage obligatoire ou l'interdiction de participer à un recours collectif. Si les lois applicables rendent nulle l'obligation de se soumettre à la médiation ou à l'arbitrage ou l'interdiction de participer à un recours collectif, les dispositions pertinentes de ce paragraphe seront retranchées conformément au paragraphe 16 de la présente entente.

## 16. Généralités

Les présentes modalités de service sont soumises aux lois de votre province de résidence, qui gouvernent leur interprétation. Vous ne devez pas céder la présente entente sans le consentement préalable écrit de TELUS. Si vous représentez une entreprise commerciale, une corporation ou autre entité, alors vous-même et l'utilisateur individuel du service assumerez la responsabilité conjointe de ces modalités de service, conjointement et solidairement. Si une partie de la présente entente est nulle, interdite ou non exécutoire, l'entente sera interprétée comme si cette partie n'y avait jamais figuré. La présente entente est faite au bénéfice de vos successeurs, ayants droit et ayants cause, et de ceux de TELUS, et elle liera ces personnes.

## 17. Modifications

Les présentes modalités de service (y compris, les tarifs et les frais) peuvent être modifiées unilatéralement par TELUS de temps à autre, moyennant un préavis minimal de trente (30) jours à votre attention, et les modifications n'entreront en vigueur que lorsque vous utiliserez le service après ce délai de trente (30) jours (utilisation qui sera réputée de façon péremptoire comme signifiant votre acceptation des modifications).

## 18. Dénomination sociale

TELUS est un nom commercial de Société TELUS Communications.

- J'ai lu et compris les modalités de service.
- J'autorise TELUS Mobilité à faire une vérification du crédit.
- J'accepte les frais d'ouverture de compte en ligne de 10\$.

**continuer**

© 2005 Société TELUS Communications

**ANNEXE 53**

---



## fonctions à ajouter

### EUPHORI<sup>\*</sup>

EUPHORI <sup>*</sup> 7	7 \$/mois
EUPHORI <sup>*</sup> 10	10 \$/mois
EUPHORI <sup>*</sup> 15	15 \$/mois
EUPHORI <sup>*</sup> 25	25 \$/mois

### ensembles

Appels au Canada 20	20 \$/mois
Appels au Canada 30	30 \$/mois

### fonctions

Ma Clik 5	10 \$/mois
Ma Clik Nationale	15 \$/mois
messagerie vocale 10	6 \$/mois
messagerie vocale 25	8 \$/mois
en soirée après 21 h et le week-end	25 \$/mois
en soirée après 18 h et le week-end	30 \$/mois

**D** Ces fonctions sont accessibles dans la zone de service numérique de TELUS seulement, ainsi que dans certaines zones de service numérique aux États-Unis.

## Parlez 25

tarif mensuel	■ 25\$
minutes incluses	■ jusqu'à 200 minutes ■ appels locaux illimités pendant 3 mois †
fonctions incluses	■ appel en attente ■ appel conférence
extras inclus	■ AVANTAGES <sup>MC</sup> ■ appels locaux illimités le jour de votre fête
frais mensuels d'accès au réseau	■ 6.95 \$
service d'appel d'urgence 911 évolué	■ 75 ¢

### frais additionnels

- tarif pour les minutes d'appel local additionnelles : 30 ¢/minute
- Frais d'assistance-annuaire 411 : 1,50 \$ par appel plus temps d'attente
- frais d'inscription au réseau : 35 \$

### frais d'appels interurbains

- du Canada au Canada; du Canada aux É.-U. : 30 ¢/minute
- des É.-U. aux É.-U.; des É.-U. au Canada : 50 ¢/minute
- tarif pour l'itinérance aux É.-U. : 95 ¢/minute

† L'offre est valable jusqu'au 04 mai 2008 avec nouvelles mises en service dans le cadre de certains forfaits. Les clients qui signent une entente de service de 1, 2 ou 3 ans bénéficieront des appels locaux illimités pendant 1, 2 ou 3 mois respectivement.

\* Non disponible avec les appareils ANP et BlackBerry.

**ANNEXE 54**

---

Commencez à magasiner!

Trouvez les meilleurs livres, CD, DVD et plus.

- Écrivez
- Livres
- Livres d'occasion
- Com jouets
- DVD
- Musique
- Cartes-cadeaux

- Livres en français
- Dictionnaires
- Essais
- Jeunesse 0 à 3
- Jeunesse 4 à 9
- Jeunesse 9 à 12
- Jeunesse Adolescents
- Littérature française et étrangère
- Littérature québécoise et canadienne
- Mode de vie
- Références

- Grandes biographies à petit prix
- Jeanne d'Arc
- Marcel Proust
- Napoléon
- Mozart
- Autres

Programme d'affiliation - Autres

Nouveautés et succès - Livres



**Indes de mon âme**  
Isabel Allende

Prix courant: 29,95 \$

Ajouter au panier

Ajouter à la liste de souhaits



**Même le mal se fait bien**  
Michel Faïco

Prix courant: 26,95 \$

Ajouter au panier

Ajouter à la liste de souhaits



**Je suis un écrivain japonais**  
Dany Lafrenière

Prix courant: 24,95 \$

Ajouter au panier

Ajouter à la liste de souhaits



**Chaque femme est un roman**  
Alexandre Jardin

Prix courant: 29,95 \$

Ajouter au panier

Ajouter à la liste de souhaits

Grandes biographies à petit prix

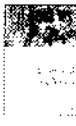


**Jane Austen**  
Carol Snieles

Prix courant: 9,99 \$

Ajouter au panier

Ajouter à la liste de souhaits



**Léonard de Vinci**  
Sherwin B. Nuland

Prix courant: 9,97 \$

Ajouter au panier

Ajouter à la liste de souhaits



**Jeanne d'Arc**  
Mary Gordon

Prix courant: 9,99 \$

Ajouter au panier

Ajouter à la liste de souhaits



**Marcel Proust**  
Edmund White

Prix courant: 9,99 \$

Ajouter au panier

Ajouter à la liste de souhaits

Économisez jusqu'à 10 % sur les livres en magasin

Recevez les livres rapidement! →  
Recevez les livres rapidement! →  
Recevez les livres rapidement! →

Les cartes-cadeaux Indigo font la joie de tous →

Faites un don →

Combatez la crise de littérature.

Accédez à votre compte pour modifier vos informations personnelles

Examinez et trouvez

Vous avez oublié votre mot de passe? Apprenez à déposer une carte-cadeau

Apprenez à déposer une carte-cadeau

Apprenez à déposer une carte-cadeau

Apprenez à déposer une carte-cadeau

**ROLLING STONES**  
Prix courant: 15,99 \$  
Prix en ligne: 14,44 \$  
Économie: 10%

Ajouter au panier

Ajouter à la liste de souhaits

**FERLAND JEAN-PIERRE**  
Prix courant: 2,99 \$  
Prix en ligne: 2,03 \$  
Économie: 33%

Ajouter au panier

Ajouter à la liste de souhaits

**CAREY, MARIAH**  
Prix courant: 16,95 \$

Ajouter au panier

Ajouter à la liste de souhaits

**RUSH**  
Prix courant: 22,95 \$

Ajouter au panier

Ajouter à la liste de souhaits

Nouveautés et succès - DVD



**No Country For Old Men (WS) DVD**

Prix courant: 36,99 \$

Prix en ligne: 25,89 \$

Économie: 30%

Ajouter au panier

Ajouter à la liste de souhaits



**American Gangster (Unrated 2-Disc A&V) DVD**

Prix courant: 29,99 \$

Prix en ligne: 25,99 \$

Économie: 33%

Ajouter au panier

Ajouter à la liste de souhaits



**There Will Be Blood (WS/Pearl/Eng) DVD**

Prix courant: 22,99 \$

Prix en ligne: 16,59 \$

Économie: 30%

Ajouter au panier

Ajouter à la liste de souhaits



**Juno (WS) DVD**

Prix courant: 22,99 \$

Prix en ligne: 20,29 \$

Économie: 35%

Ajouter au panier

Ajouter à la liste de souhaits



**ANNEXE 55**

---



## Menu d'aide principal

### Commandes

- Expédition du temps des Fêtes
- Création d'un compte
- Processus de commande
- Utilisation d'un bon de réduction
- Comment savoir si votre commande a été traitée
- Commandes internationales
- Autres >>

### Paiement et facturation

- Modes de paiement
- Droits de douane et taxes
- Quand ma commande est-elle facturée?
- Carte de crédit non autorisée
- Autres >>

### Expédition et livraison

- Délais, frais et modes d'expédition
- Expédition rapide pour la région du Grand Toronto
- Quand ma commande sera-t-elle expédiée?
- Quand vais-je recevoir ma commande?
- Expédition internationale
- Directives d'adressage
- Autres >>

### Retours

- Comment retourner une commande
- Politique de retour
- Échange
- Où en est mon remboursement?
- Autres >>

### Chèques-cadeaux, cartes-cadeaux et bons de réduction

- Utilisation d'un chèque-cadeau électronique
- Utilisation d'une carte-cadeau
- Utilisation d'un bon de réduction
- Autres >>

### Services Indigo

- Votre liste de souhaits
- Localisateur de magasins et d'événements
- iPod, accessoires et offres spéciales
- Autres >>

### Confidentialité et sécurité

- Politique de confidentialité
- Technologie et sécurité
- Autres >>

### Questions des éditeurs et des auteurs

- FAQ pour les éditeurs
- FAQ pour les auteurs
- Autres >>

### Services commerciaux Indigo

- Programme d'affiliation
- Vente aux entreprises et aux institutions d'enseignement

### Programme irewards

- Renseignements sur le programme irewards
- Autres >>

### À propos d'Indigo

- Mission philanthropique
- Carrières
- Autres >>

### Livres d'occasion et rares

### Communiquez avec nous

Les Canadiens achètent leurs best-sellers et livres aubaines à **Chapters Indigo**, la plus grande chaîne de librairies au Canada, avec des succursales partout au pays, notamment à Toronto, Halifax, Montréal, Vancouver et Calgary.

Protégé par les droits d'auteur. Tous droits réservés.


Tous les prix sont en dollars canadiens.

**Les prix indiqués à chapters.indigo.ca ne s'appliquent qu'aux achats en ligne.**

**ANNEXE 56**

---

## Sommaire de la commande

 [Passer votre commande](#)

**Veillez vérifier vos articles et les renseignements d'expédition, puis cliquez sur « Commandez » pour passer votre commande.**

En passant votre commande, vous acceptez les modalités de la [Politique de confidentialité](#) et de la [Politique de retour des commandes en ligne](#).

Adresse de facturation:	Adresse d'expédition:
Isabelle Cormier 1083 Villa Montréal Québec H1V 3G6 Canada	Isabelle Cormier 1083 Villa Montréal Québec H1V 3G6 Canada
<a href="#">Modifier l'adresse de facturation</a>	<a href="#">Modifier l'adresse d'expédition</a>

Vos articles	Prix et quantité
 <a href="#">Les Insomniaques S'amusent</a> ( Compact Disc)  En stock <a href="#">+ Détails</a>	Prix courant : 14,61 \$ Qté : 1


Les articles ci-dessous seront expédiés de la façon suivante.

Expédition et manutention prioritaires+ [Consultez les délais](#) Frais d'expédition : 5,99 \$  
[d'expédition](#)

1 ou 2 à 4 jours ouvrés en moyenne

[Pour en savoir plus sur nos délais d'expédition](#)

Cliquez sur [Passer votre commande](#) pour finaliser votre achat.

 **Vous commandez un cadeau?**

Votre commande n'est pas admissible au programme d'emballage cadeau, car elle renferme un album de photos Photobak, un CD, un DVD, un livre d'occasion, une carte rewards ou un chèque-cadeau électronique. [+ Détails](#)

Sommaire de la commande	
Articles :	14,61 \$
Économisez :	0,00 \$
REWARDS :	0,00 \$
Coupons :	0,00 \$
Expédition :	5,99 \$
Amortissement :	0,00 \$
TPS :	1,77 \$
TPS - TPS :	0,00 \$
<b>Total :</b>	<b>23,16 \$ CAD</b>

Détails du paiement	
Montant	23,16 \$
facturé à	VISA
	01/2013
	01/2013

Option de livraison gratuite	
Votre commande n'est pas admissible au programme d'expédition gratuite?	
<a href="#">+ Détails</a>	

Nous pouvons vous aider...	
<a href="#">+ Modifier cette page</a>	
<a href="#">+ Exemptions de la TPS</a>	
<a href="#">+ Modifier les informations de votre compte</a>	

Protégé par les droits d'auteur. Tous droits réservés.  
 Indigo Books & Music Inc., 468 King Street West, Suite 500, Toronto, Ontario M5V 1L8  
 Communiquez avec le Service à la clientèle au 1-800-832-7569

[Pour en savoir plus sur nos modalités de livraison, consultez notre page de Politique de confidentialité](#)

Tous les prix sont en dollars canadiens.  
 Les prix indiqués à chapters.indigo.ca ne s'appliquent qu'aux achats en ligne.



**ANNEXE 57**

---

## Sommaire de la commande

Page 1 sur 2

**Veillez vérifier vos articles et les renseignements d'expédition, puis cliquez sur « Commandez » pour passer votre commande.**

**PASSEZ VOTRE COMMANDE**

En passant votre commande, vous acceptez les modalités de la Politique de confidentialité et de la Politique de retour des commandes en ligne.

### Adresse de facturation:

### Adresse d'expédition:

[Modifier l'adresse de facturation](#)

[Modifier votre adresse d'expédition](#)

### Sommaire de la commande

Articles :	14,61 \$
Économisez :	0,00 \$
IREWARDS :	0,00 \$
Coupons :	0,00 \$
Expédition :	5,90 \$
Emballage-cadeau :	0,00 \$
TPS :	1,62 \$
T.P. / T.V.Q. :	1,62 \$
<b>Total :</b>	<b>23,16 \$ CAD</b>

### Détails du paiement

Montant  
23,16 \$  
facturé à :  
VISA  
\*\*\*\*\*201  
3  
03/2010

### Option de livraison gratuite

Votre commande n'est pas admissible au programme d'expédition gratuite?  
[+ Détails](#)

### Nous pouvons vous aider...

- + [Modifier cette page](#)
- + [Exemptions de la TPS](#)
- + [Modifier les informations de votre compte](#)

### Vos articles

### Prix et quantité

**Les Insomniaques S'amuse**  
( Compact Disc )

Prix courant : 14,61 \$  
Qté 1

En stock  
[+ Détails](#)

Les articles ci-dessous seront expédiés de la façon suivante.

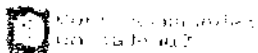
Expédition et manutention prioritaires+ Consultez les délais **Frais d'expédition : 5,90 \$**

De 2 à 4 jours ouvrables au moyen de

[Modifier l'adresse de facturation](#)

Cliquez sur **Passez votre commande** pour finaliser votre achat.

**PASSEZ VOTRE COMMANDE**



Votre commande n'est pas admissible au programme d'emballage-cadeau car elle renferme un album de photos Photobook, un CD, un DVD, un livre d'occasion, une carte Rewards ou un chèque-cadeau électronique.  
[+ Détails](#)

Protégé par les droits d'auteur. Tous droits réservés.

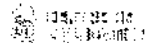
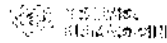
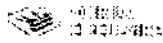
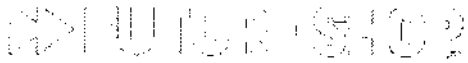
Indigo Books & Music Inc., 468 King Street West, Suite 500, Toronto, Ontario M5V 1L8  
Communiquez avec le Service à la clientèle au **1-800-832-7569**

Tous les prix sont en dollars canadiens.

Les prix indiqués à chapters.indigo.ca ne s'appliquent qu'aux achats en ligne.

**ANNEXE 58**

---



Bienvenue. Veuillez ouvrir une session.

1 article(s) 799,97 \$

Chercher par mot(s)-clé(s) ici dans Tout le site

Recherche par CodeWeb

Magasiner par département

- Ordinateurs
- Périphériques et Composants
- Logiciels
- Photo
- Développement photo
- Téléviseur et vidéo
- Audio
- Radio par Satellite
- Audio / vidéo pour l'auto et GPS
- Lecteurs MP3 /
- Électroniques portatif
- Téléphones et assistants personnels
- Électroménagers
- Accessoires
- Cartes-cadeaux

**Divertissement**

- Films
- Musique
- Jeux video et Jouets

**Demandes de remplacement d'assurance**

Service de remplacement des biens assurés de ReClaim

**Plus de manières de magasiner**

- Nouveaux Produits
- En Solde
- Produits seulement disponibles sur le Web

Plan du site

**Présentation de la marque**

Choisissez

**Future Shop bulletin électronique**

Le bulletin électronique hebdomadaire vous offre de l'information sur des technologies et des promotions vraiment intéressantes.

Votre adresse courrie

[Dites-m'en plus.](#)

Grandes économies
Tous les produits en solde

Aubaines de dernière minute.



» Cliquez ici

Économisez 100 \$

▶▶ 299.99

Climatiseur portatif de 7 000 BTU de Haier (HPE07XC6) - Seulement sur le Web

Après des économies instantanées de 100 \$

Super aubaine

[Regardez tous des Climatiseurs](#)

Économisez 300 \$

▶▶ 299.99

Haut-parleur d'extrêmes graves de 8 po de Polk (PSW303) - Sur le Web seulement

Après des économies instantanées de 300 \$

Super aubaine

[Regardez tous des Haut-parleurs de maison](#)

Économisez 500 \$

▶▶ 1299.99

Téléviseur HD\*\* 1080p à écran ACL large de 40 po de Samsung (LNT4061)

Après des économies instantanées de 500 \$

Faites l'expérience d 1080 p. Haute définition absolue!

[Regardez tous des Téléviseurs de 40 po à 49 po](#)

Grandes économies
Tous les produits en solde



Épargnez 250 \$  
▶▶ 999<sup>98</sup>

**Ordinateur de HP avec Core 2 Quad Q6600 d'Intel avec Ecran ACL large de 22 po de HP**

Après des économies instantanées de 250 \$

Super aubaine

[Regardez tous des Ensembles d'ordinateurs](#)



Épargnez 350 \$  
▶▶ 999<sup>99</sup>

**Ordinateur portatif Pavilion DV6834CA de HP processeur Centrino Core 2 Duo T5550 à 1,83 GHz d'Intel**

Après des économies instantanées de 350 \$

Mémoire de 3 Go, disque dur de 320 Go

[Regardez tous des Ordinateurs portatifs](#)



Épargnez 30 \$  
▶▶ 99<sup>95</sup>

**Appareil photo numérique de 7,1 Mpx d'Olympus (FE-220) - Seulement en Web**

Après des économies instantanées de 30 \$

Promo D' ouverture

[Regardez tous des Appareils photo numériques](#)



Épargnez 300 \$  
▶▶ 1699<sup>99</sup>

**Téléviseur HD\*\* à écran ACL large 1080p de 46 po de Samsung (LNT4661F)**

Après des économies instantanées de 300 \$

Super aubaine

[Regardez tous des Téléviseurs de 40 po à 49 po](#)

Promotions

**Future Shop facilite le recyclage des appareils électroniques usagés.**

▶▶ Apprenez-en plus



**Relevez le défi et répondez au questionnaire dès aujourd'hui! Plus de 30 000\$ en prix à remporter!**

▶▶ Cliquez ici



**Ajoutez une imprimante tout-en-un d'Epson pour 9,99\$ avec n'importe quels appareils photo numériques.**

▶▶ Cliquez ici



**Achetez les billets pour le Festival de musique Virgin ici.**



▶▶ Cliquez ici

**Créez le système de cinéma maison idéal avec HD360.**

▶▶ Cliquez ici



**Grand Theft Auto IV.** Disponible en XBOX360 et PS3

▶▶ Recommandez dès aujourd'hui



Comment nous aider

- État d'anc commande / Mes commandes
- Renseignements / Aide FAQ
- Retours faciles
- Aide à la navigation
- Aide à la recherche
- FAQ sur le ramassage
- Fraude de courriel
- Trouvez un magasin
- Plan du site

Engagez

Comment nous contacter

- Carte de crédit Future Shop
- Vérification de la balance de la carte-cadeau

- Le Plan de service sur les produits
- Pièces de rechange
- Centre des retraits de produits

- Solution par excellence pour clientèle maison
- Service de remplacement des biens assurés de ReClaim

Informations des consommateurs

- À propos de Future Shop
- Contactez-nous
- Communiqués de presse
- Carrières - NOUS EMBAUCHONS MAINTENANT
- Bulletin Future Shop
- Gagnants du concours

Politiques de confidentialité

- Protection des renseignements personnels
- Convention relative au site Web
- Dispositions du contrat d'achat
- Politiques de l'Interboutique
- Politiques de vente au détail



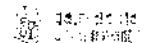
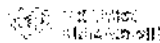
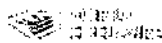
- Expédition et livraison
- Ramassage en magasin
- Garantie de magasinage sécuritaire
- Vérfié par VISA



**ANNEXE 59**

---

# FUTURE SHOP



Magasins par département

Présentation de la marque

1 article(s) - Total : 799,97 \$

Chercher par mot(s)-clé(s) ici dans

Recherche par CodeWeb

## Services d'achats


- Renseignements
- Chèques cadeau électronique
- Garantie de magasinage sécuritaire
- Expédition et livraison
- Notre garantie des plus bas prix
- Le Plan de service sur les produits
- Carte de crédit Future Shop
- Contactez-nous

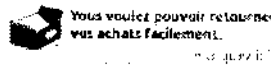
## Panier d'achats

Vous avez choisi d'acheter les articles apparaissant dans la liste ci-dessous.

Livraison  Ramassage NOUVEAU

**15 JOURS DE RETOUR SANS FRAIS**

Description	Quantité	Prix unitaire	Prix
 <b>Michael Jackson - Thriller, Édition 25e anniversaire [Remasterisé] [2/12]</b> Disponibilité du produit : <input checked="" type="checkbox"/> Livraison <input type="checkbox"/> Ramassage	2	17,99 \$	<b>35,98 \$</b>
<b>Total avant taxes et expédition</b>			<b>35,98 \$</b>



### Estimez votre date de livraison et les frais d'expédition

Inscrivez Code Postal de

**ESTIMATION POUR L'EXPÉDITION**

NOUVEAU **L'option de ramassage en magasin est maintenant offerte.** [Apprendre plus](#)

Livraison  Ramassage NOUVEAU

**15 JOURS DE RETOUR SANS FRAIS**

**15 JOURS DE RETOUR SANS FRAIS**

**Les plus bas prix garanti<sup>MD</sup>** [Cliquer ici](#)

**Profitez maintenant d'une protection accrue grâce à *Vérifié par Visa*** [Cliquer ici](#)

**Échangez votre code de certificat futureshop.ca** [Cliquer ici](#)

**LES PLUS BAS PRIX GARANTIS**

**LES PLUS BAS PRIX GARANTIS**

**LES PLUS BAS PRIX GARANTIS**

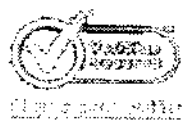
**LES PLUS BAS PRIX GARANTIS**

- État d'une commande / Plus commandes
- Renseignements / Aide de FAQ
- Retours faciles
- Aide à la navigation
- Aide à la recherche
- FAQ sur le rembourrage
- Preuve de livraison
- Trouver un magasin

- Carte de crédit Future Shop
- Vérification de la balance de la carte-cadeau
- Le Plan de service sur les produits
- Pièces de rechange
- Centre des retraités de produits

- À propos de Future Shop
- Contactez-nous
- Communiqués de presse
- Carières - NOUS
- EMBAUCHONS MAINTENANT
- Bulletin Future Shop
- Gagnants du concours

- Protection des renseignements personnels
- Convention relative au site Web
- D'spositions du contrat d'achat
- Politiques de l'interboutique
- Politiques de vente au détail
- Expédition et livraison
- Ramassage en magasin
- Garantie de magasinage



**ANNEXE 60**

---

## Renseignements

### Renseignements

Utilisation de cartes-cadeaux en ligne

FAQ

Naviguer

Aide à la recherche

Politiques de l'Interboutique

Convention relative au site Web

Politique sur la protection des renseignements personnels

Garantie de magasinage sécuritaire

### ► Expédition et livraison

Mes Commandes

Contactez-nous

Véhicule par VISA

Bulletins Future Shop

Fraude de courriel

Entente du titulaire de carte Future Shop

Politiques de vente au détail

Le Plan de service sur les produits

Service de remplacement des biens assurés de ReClaim

Ramassage en magasin

Les frais d'expédition, les promotions qui s'y appliquent et les renseignements suivants ne s'appliquent que sur les achats effectués en ligne.

- ◉ [Disponibilité en ligne](#)
- ◉ [Liste des termes relatifs à la disponibilité des produits](#)
- ◉ [Estimation des frais d'expédition](#)
- ◉ [Heures de livraison](#)
- ◉ [Zones desservies](#)
- ◉ [Modes d'expédition](#)
- ◉ [Articles surdimensionnés](#)
- ◉ [Politiques sur l'expédition de livraison spéciale](#)
- ◉ [Livraison de commandes anticipées](#)
- ◉ [Suivi de votre commande](#)

### Disponibilité en ligne

La disponibilité en ligne vous permet de savoir approximativement la date à laquelle nous pouvons vous envoyer le produit. Cette estimation ne comprend pas le temps que le produit mettra à se rendre à vous après avoir quitté notre entrepôt.

### [Haut de la page](#)

### Liste des termes relatifs à la disponibilité des produits

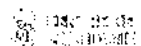
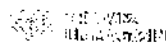
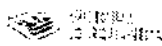
Voici la liste des termes relatifs à la disponibilité des produits qui sont utilisés et leur signification :

- 1) **En stock** : Expédition habituellement le jour ouvrable suivant. Nous expédierons le produit lorsqu'il sera disponible.
- 2) **En commande** : Expédition habituellement dans une à deux semaines. Nous n'avons pas ce produit en stock dans l'entrepôt actuellement. Les stocks arriveront à l'entrepôt dans une à deux semaines. Le produit sera expédié dès qu'il sera disponible.
- 3) **En rupture de stock** : Le produit sera expédié lorsque disponible. Nous n'avons pas ce produit en stock dans l'entrepôt actuellement. Nous ne sommes pas en mesure d'obtenir une date précise de la disponibilité chez le fabricant, mais nous faisons tout en notre pouvoir pour confirmer les dates de disponibilité. Le produit sera expédié dès qu'il sera disponible.
- 4) **Commandes préalables** : Le produit arrive à notre entrepôt à la date de sortie prévue. Nous faisons tout en notre pouvoir pour donner les dates précises fournies par nos fournisseurs. Si le fournisseur change la date de sortie, nous afficherons la nouvelle date avec les détails du produit.
- 5) **Livraison Spéciale: Produits de larges dimensions qui exigent une livraison à domicile** : Les articles expédiés par livraison spéciale nécessitent un rendez-vous. Un courriel vous sera envoyé indiquant le délai de livraison dès que nous confirmerons que les stocks sont disponibles.

**ANNEXE 61**

---

Future Shop



Produit en Canada • 100% recyclable • 100% recyclable • 100% recyclable • 100% recyclable

Magasins par département

Présentation de la marque

Produit en Canada • 100% recyclable • 100% recyclable • 100% recyclable • 100% recyclable • 799,97 \$

Chercher par mot(s)-clé(s) ici dans Tout le site

Recherche par CodeWeb

Renseignements sur le compte

Modifier les renseignements sur le compte

Créer un nouveau compte  
Vous avez oublié votre mot de passe?

Cette page vous permet de mettre à jour les renseignements de votre profil d'utilisateur. Lorsque vous avez terminé, appuyez sur le bouton « Sauvegarder ».

**Veillez remplir tous les champs nécessaires**

Renseignements personnels

Prénom\* Nom\*

Langue d'affichage\*

Français

Adresse de résidence

**Adresse (Veillez nous parvenir l'information dans le format suivant : le numéro du domicile ou de l'immeuble en premier ensuite le nom de la rue et du bureau/apt ainsi que votre numéro d'intercom)\***

Ville\*

Province / État\*  
Alberta

Code postal\*

Pays:  
Canada

Courriel\*  
giginounou3@yahoo.ca

Téléphone\*  
- ext.

Bulletin

**Bulletin Future Shop** - Je désire m'abonner au bulletin électronique hebdomadaire de Future Shop pour connaître les tout récents produits et les nouveautés en matière de divertissement, profiter pleinement des technologies de pointe et être tenu au courant des promotions, offres, concours et événements spéciaux en exclusivité chez Future Shop.

Âge:  
<Inconnu>

Sexe:  
<Inconnu>

Entreprise/Organisme:



Renseignements

- Renseignements
- Utilisation de cartes-cadeaux en ligne
- FAQ
- Naviguer
- Aide à la recherche
- Politiques de l'Interboutique
- Convention relative au site Web
- Politique sur la protection des renseignements personnels
- Garantie de magasinage sécuritaire
- Expédition et livraison
- Mes Commandes
- Contactez-nous
- Vérfié par VISA
- Bulletins Future Shop
- Fraude de courriel
- Entente du titulaire de carte Future Shop
- Politiques de vente au détail
- Le Plan de service sur les produits
- Service de remplacement des biens assurés de ReClaim
- Ramassage en magasin

**ANNEXE 62**

---

# FUTURE SHOP



FÉDÉRATION  
DES CONSOMMATEURS



FÉDÉRATION  
DES CONSOMMATEURS



AVIS  
D'EXPERT



AVIS  
D'EXPERT



FORUM DE  
DISCUSSION

FRANÇAIS EN FRANÇAIS | ENGLISH ENGLISH | 1-877-888-8888 | 1-877-888-8888 | 1-877-888-8888 | 1-877-888-8888

Magasins par département

Présentation de la marque

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100 101 102 103 104 105 106 107 108 109 110 111 112 113 114 115 116 117 118 119 120 121 122 123 124 125 126 127 128 129 130 131 132 133 134 135 136 137 138 139 140 141 142 143 144 145 146 147 148 149 150 151 152 153 154 155 156 157 158 159 160 161 162 163 164 165 166 167 168 169 170 171 172 173 174 175 176 177 178 179 180 181 182 183 184 185 186 187 188 189 190 191 192 193 194 195 196 197 198 199 200 201 202 203 204 205 206 207 208 209 210 211 212 213 214 215 216 217 218 219 220 221 222 223 224 225 226 227 228 229 230 231 232 233 234 235 236 237 238 239 240 241 242 243 244 245 246 247 248 249 250 251 252 253 254 255 256 257 258 259 260 261 262 263 264 265 266 267 268 269 270 271 272 273 274 275 276 277 278 279 280 281 282 283 284 285 286 287 288 289 290 291 292 293 294 295 296 297 298 299 300 301 302 303 304 305 306 307 308 309 310 311 312 313 314 315 316 317 318 319 320 321 322 323 324 325 326 327 328 329 330 331 332 333 334 335 336 337 338 339 340 341 342 343 344 345 346 347 348 349 350 351 352 353 354 355 356 357 358 359 360 361 362 363 364 365 366 367 368 369 370 371 372 373 374 375 376 377 378 379 380 381 382 383 384 385 386 387 388 389 390 391 392 393 394 395 396 397 398 399 400 401 402 403 404 405 406 407 408 409 410 411 412 413 414 415 416 417 418 419 420 421 422 423 424 425 426 427 428 429 430 431 432 433 434 435 436 437 438 439 440 441 442 443 444 445 446 447 448 449 450 451 452 453 454 455 456 457 458 459 460 461 462 463 464 465 466 467 468 469 470 471 472 473 474 475 476 477 478 479 480 481 482 483 484 485 486 487 488 489 490 491 492 493 494 495 496 497 498 499 500 501 502 503 504 505 506 507 508 509 510 511 512 513 514 515 516 517 518 519 520 521 522 523 524 525 526 527 528 529 530 531 532 533 534 535 536 537 538 539 540 541 542 543 544 545 546 547 548 549 550 551 552 553 554 555 556 557 558 559 560 561 562 563 564 565 566 567 568 569 570 571 572 573 574 575 576 577 578 579 580 581 582 583 584 585 586 587 588 589 590 591 592 593 594 595 596 597 598 599 600 601 602 603 604 605 606 607 608 609 610 611 612 613 614 615 616 617 618 619 620 621 622 623 624 625 626 627 628 629 630 631 632 633 634 635 636 637 638 639 640 641 642 643 644 645 646 647 648 649 650 651 652 653 654 655 656 657 658 659 660 661 662 663 664 665 666 667 668 669 670 671 672 673 674 675 676 677 678 679 680 681 682 683 684 685 686 687 688 689 690 691 692 693 694 695 696 697 698 699 700 701 702 703 704 705 706 707 708 709 710 711 712 713 714 715 716 717 718 719 720 721 722 723 724 725 726 727 728 729 730 731 732 733 734 735 736 737 738 739 740 741 742 743 744 745 746 747 748 749 750 751 752 753 754 755 756 757 758 759 760 761 762 763 764 765 766 767 768 769 770 771 772 773 774 775 776 777 778 779 780 781 782 783 784 785 786 787 788 789 790 791 792 793 794 795 796 797 798 799 800 801 802 803 804 805 806 807 808 809 810 811 812 813 814 815 816 817 818 819 820 821 822 823 824 825 826 827 828 829 830 831 832 833 834 835 836 837 838 839 840 841 842 843 844 845 846 847 848 849 850 851 852 853 854 855 856 857 858 859 860 861 862 863 864 865 866 867 868 869 870 871 872 873 874 875 876 877 878 879 880 881 882 883 884 885 886 887 888 889 890 891 892 893 894 895 896 897 898 899 900 901 902 903 904 905 906 907 908 909 910 911 912 913 914 915 916 917 918 919 920 921 922 923 924 925 926 927 928 929 930 931 932 933 934 935 936 937 938 939 940 941 942 943 944 945 946 947 948 949 950 951 952 953 954 955 956 957 958 959 960 961 962 963 964 965 966 967 968 969 970 971 972 973 974 975 976 977 978 979 980 981 982 983 984 985 986 987 988 989 990 991 992 993 994 995 996 997 998 999 1000

Chercher par mot(s)-clé(s) ici dans

Recherche par CodeWeb

## Renseignements

- Renseignements
- Utilisation de cartes-cadeaux en ligne
- FAQ
- Naviguer
- Aide à la recherche
- Politiques de l'Interboutique
- Convention relative au site Web
- Politique sur la protection des renseignements personnels
- Garantie de magasinage sécuritaire
- Expédition et livraison
- Mes Commandes
- Contactez-nous
- Vérité par VISA
- Bulletins Future Shop
- Fraude de courriel
- Entente du titulaire de carte Future Shop
- Politiques de vente au détail
- Le Plan de service sur les produits
- Service de remplacement des biens assurés de ReClaim
- Ramassage en magasin

## Renseignements

L'utilisation de notre centre d'information est un vrai jeu d'enfant : Il vous suffit de cliquer sur le sujet souhaité pour obtenir une liste des questions les plus fréquemment posées. Vous pouvez également nous contacter si vous avez besoin d'assistance supplémentaire.

### Sujets importants

- [Quand recevrai-je ma commande?](#)
- [Où se trouve le magasin le plus près de chez moi?](#)
- [À l'aide! J'ai oublié mon nom d'utilisateur ou mon mot de passe!](#)
- [Comment puis-je échanger ou retourner un produit acheté en ligne?](#)
- [Voir toutes les foires aux questions](#)

### Foire aux questions



#### Achats et retours

- ❑ [À quel moment le montant d'un achat est-il porté à ma carte de crédit?](#)
- ❑ [Quels sont les différents modes de paiement possibles pour ma commande?](#)
- ❑ [Comment puis-je échanger ou retourner un produit acheté en ligne?](#)
- ❑ [Si je retourne un produit, combien de temps dois-je attendre avant d'obtenir mon remboursement?](#)
- ❑ [Autres sujets...](#)



#### Expédition, ramassage et livraison

- ❑ [Puis-je acheter un produit en ligne et passer le ramasser au magasin Future Shop le plus près de chez moi?](#)
- ❑ [Que dois-je faire lorsque je passe ramasser une commande en magasin?](#)
- ❑ [Quand recevrai-je ma commande?](#)
- ❑ [Comment puis-je obtenir ma commande plus rapidement?](#)
- ❑ [Autres sujets...](#)



#### Product Service & Replacement Plans

- ❑ [Qu'est-ce que le Plan de service de performance \(PSP\)?](#)
- ❑ [Comment fonctionne le Plan de service de performance \(PSP\)?](#)
- ❑ [Comment puis-je me procurer un Plan de service de performance \(PSP\) en ligne?](#)
- ❑ [Comment puis-je profiter du service?](#)



#### Avatar et forum de discussion en ligne - NOUVEAU

- ❑ [Qu'est-ce que le groupe « Demandez à un expert »?](#)
- ❑ [Comment puis-je poser une question?](#)
- ❑ [Pouvez-vous m'en dire plus sur le forum de discussion en ligne?](#)
- ❑ [Quelle est la configuration requise?](#)
- ❑ [Autres sujets...](#)

↳ [Autres sujets...](#)

**FAQ sur le hameçonnage**

↳ [FAQ sur le hameçonnage.](#)

**Autres sujets**

- ↳ [Que puis-je faire si je note une coquille ou une erreur sur le site Web?](#)
- ↳ [Comment puis-je utiliser mon code de certificat électronique?](#)
- ↳ [Quelle est la politique de Future Shop en matière de confidentialité?](#)
- ↳ [Autres sujets...](#)

**Vous avez besoin d'aide ?**

Nous sommes là pour vous aider en tout temps : Vous n'avez qu'à cliquer sur l'un des liens ci-dessous, ou encore à nous appeler, à nous envoyer un courriel ou à nous écrire.

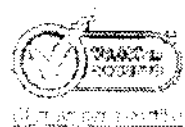
**Par courrier :**

Siège social canadien de Future Shop  
 Département du service à la clientèle  
 8800 Glenlyon Parkway,  
 Burnaby, BC V5J 5K3

**Par téléphone :** 1-800-663-2275

**Par courriel :** [service@futureshop.com](mailto:service@futureshop.com)

Services à la clientèle	Services et paiements	Informations de référence	Politiques et procédures
État d'une commande / Mes commandes Renseignements / Aide FAQ Retour faciles Aide à la navigation Aide à la recherche FAQ sur le hameçonnage Fraude de retour Trouvez un magasin Plus de sites  English	Carte de crédit Future Shop Vérification de la balance de la carte-cadeau  Le Plan de service sur les produits Plan de remplacement du produit Pièces de rechange Centre des retraits de produits  Solution par excellence pour cinema maison Service de remplacement des bien assurés du Retailer	À propos de Future Shop Contactez-nous Carrières – NOUS EMBAUCHONS MAINTENANT Communiqués de presse Relations avec la communauté Cyber-recyclage Bulletins Future Shop Gagnants du concours Finir les commandes postales	Protection des renseignements personnels Convention relative au site Web Dispositions du contrat d'achat Politiques de l'interboutique Politiques de vente au détail  Expédition et livraison Ramassage en magasin Garantie de magasinage sécuritaire Vérifié par VISA



© 2002 Future Shop. Tous droits réservés. Usage personnel, non commercial ou privé.

**ANNEXE 63**

---

# EXPÉDITIONS

Il y a 1 article(s) sélectionné(s) et 1 option(s) de livraison.

0 articles

Étape 1

Étape 2

Étape 3

Étape 4

Étape 5

Choisissez les options d'expédition que vous désirez pour chaque expédition ci-dessous. Votre choix de livraison détermine le nombre de colis que vous recevez. Les Commande pour livraison spéciale et personnalisé n'offre pas cette option.

**Service d'expédition:**

- Par voie terrestre
- Accélérée

**Frais d'expédition**

1,49 \$  
14,47 \$

**Choisissez votre option de livraison:**

Expédier tous mes articles en même temps.

**Livraison**

**Expédition: #1** - Commande envoyée lorsque tous les articles sont disponibles

**Statut du stock**

**Nbre**

**Prix**

**Total partiel**

**Articles:** Michael Jackson - Thriller, Édition 25e anniversaire [Remasterisé] [2/12] [Actuellement en rupture de stock](#)

1

17,99 \$

17,99 \$

Total avant taxes pour cet envoi

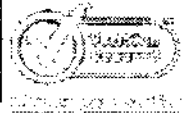
**19,48 \$**

[REVENIR](#)

[EN SUPPLÉMENT / CHANGER UN ARTICLE](#)

[PAYER LA FACTURE](#)

Protection des renseignements personnels  
Règles de l'Entremarché  
Convention relative au site Web  
Contactez-nous



**ANNEXE 64**

---



Le web site de Future Shop est en français. Cliquez sur le bouton

en français

Étape 1

Étape 2

Étape 3

Étape 4

Étape 5

Veuillez choisir un mode de paiement. Vous pouvez choisir un profil de facturation existant ou en créer un nouveau.

**Sommaire de la commande**

<b>Le total du produit:</b>	17,99 \$
<b>Livraison:</b>	1,49 \$
<b>Taxe fédérale:</b>	0,97 \$
<b>Taxe de vente du Québec (TVQ):</b>	1,53 \$
<b>Total:</b>	21,98 \$

**Paiement par carte de crédit**

Vous pouvez combiner votre carte de crédit ainsi que votre ou vos carte(s) cadeau(x) pour votre paiement . Veuillez appuyer ici pour plus d'informations. [\(plus d'informations\)](#)

**Sélectionnez une autre carte de crédit**

Ajoutez une autre carte de crédit

Type \*

Carte de crédit Future Shop

Numéro de carte de crédit \*

\_\_\_\_\_

titulaire de la carte Prénom \*

\_\_\_\_\_

titulaire de la carte Nom \*

\_\_\_\_\_

L'adresse de facturation doit correspondre à celle qui apparaît sur votre relevé de carte de crédit. Veuillez vérifier votre relevé afin d'éviter que le traitement de votre commande ne soit retardé.

Écrivez l'adresse de rue

Ville \*

\_\_\_\_\_

Province / État \*

Alberta

Code postal \*

\_\_\_\_\_

Pays \*

Canada

Courrier électronique \*

\_\_\_\_\_

Numéro de téléphone enregistré avec votre compagnie de crédit \*

\_\_\_\_\_

poste

Veuillez sauvegarder les renseignements liés à cette carte de crédit et à l'adresse de facturation pour vos achats ultérieurs.

**Paiement par carte-cadeau**

Vous pouvez combiner votre carte de crédit ainsi que votre ou vos carte(s) cadeau(x) pour votre paiement . Veuillez appuyer ici pour plus d'informations. [\(plus d'informations\)](#)

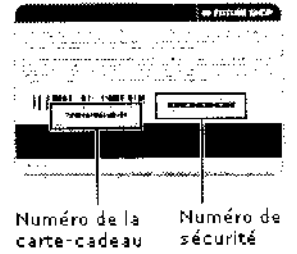
Numéro de la carte-cadeau

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



Numéro de sécurité

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



[Politique de renseignements personnels](#)  
[Politique de confidentialité](#)  
[Convention relative au site Web](#)  
[Contactez-nous](#)



M. DBC 8 sur le Site Web de la Banque de la Caisse Populaire, non commercialisé de 2011 à 2012

**ANNEXE 65**

---



Nous nous réservons le droit de limiter les quantités disponibles ou vendues, ainsi que le droit de refuser, de corriger, d'annuler ou de résilier, en tout temps, quelque commande que ce soit et pour quelque raison que ce soit. Si le prix d'un produit que vous avez commandé a été incorrectement affiché sur notre site Web, nous vous permettrons de placer une autre commande au prix exact.

Les publicités et les annonces sur le site Web sont des invitations, à votre attention, à faire une offre d'achat de produits et de services sur le site Web et non des offres de vendre. Votre formulaire de commande dûment complété et livré constitue votre offre d'acheter les produits et services mentionnés dans votre commande. Votre commande sera réputée acceptée seulement lorsque nous vous enverrons, le cas échéant, un avis d'expédition par courriel à votre adresse électronique. Cet avis d'expédition constitue notre acceptation de votre commande et le contrat vous liant à Best Buy Canada Ltée., qui exploite Future Shop et FutureShop.ca.

Le prix total de votre commande sera débité de votre carte de crédit lorsque notre avis d'expédition par courriel aura été envoyé à votre adresse électronique.

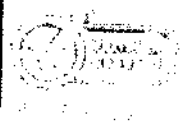
Si vous désirez annuler une commande, vous pouvez en demander l'annulation par l'ouverture d'une session de votre compte ou en téléphonant au 1-800-663-2275. Toutefois, il est possible que nous ne recevions et ne traitions pas votre demande d'annulation avant l'acceptation et l'envoi de votre commande, auquel cas votre demande d'annulation sera sans effet.

Si pour quelque raison que ce soit vous n'êtes pas entièrement satisfait de l'article que vous avez acheté, nous serons heureux de vous rembourser (à l'exception des articles décrits ci-dessous) ou d'échanger l'article. Vous n'avez qu'à retourner l'article intact dans les trente (30) jours (quatorze (14) jours dans le cas des ordinateurs, des écrans, des imprimantes, des ordinateurs portatifs, des caméscopes, des appareils photo numériques, des détecteurs de radar, des lecteurs DVD portatifs et des climatiseurs) dans son emballage d'origine (comprenant tous les manuels et accessoires). Pour votre convenance, nous acceptons également les retours de marchandise par la poste : [consultez cette rubrique](#) pour savoir comment effectuer un retour de marchandise par la poste. Votre reçu électronique est requis pour les retours en magasin et par la poste. Advenant le cas où lors de votre retour de marchandise, des éléments d'emballage, des manuels, des accessoires, des cartes de garanties, ou quelque autre élément sont manquants, votre retour pourra être refusé, ou nous pourrions déduire la valeur de tout article manquant. Les frais d'expédition ne sont pas remboursables; toutefois, nous vous rembourserons les frais d'expédition originaux si vous retournez un article en raison d'une erreur de notre part ou si nous avons déterminé que le produit était défectueux. En raison des lois sur le droit d'auteur, les jeux pour PC, jeux vidéo, CD de musique, DVD et cassettes vidéo ne pourront être échangés que pour le même article.

Nous nous fions sur l'information que vous fournissez par l'intermédiaire de notre site Web, y compris l'information relative à l'enregistrement (nom et adresse courriel), l'information relative au paiement (numéros de cartes de crédits et dates d'expiration) ainsi que l'information relative à une transaction, laquelle information doit être véridique, exacte, à jour et complète. Vous serez seul responsable pour toute perte, tous dommages et tous coûts additionnels que vous, Future Shop ou toute autre personne pourra encourir en raison du fait que vous aurez fourni une information fautive, inexacte, incorrecte ou incomplète ou en raison de votre omission de mettre à jour l'information relative à votre enregistrement et l'information relative à votre paiement dans les trente (30) jours de quelque changement que ce soit.

VEUILLEZ REVOIR ATTENTIVEMENT L'INFORMATION CI-DESSUS ET APPORTER TOUTE MODIFICATION OU CORRECTION À VOTRE COMMANDE AVANT DE LA SOUMETTRE.

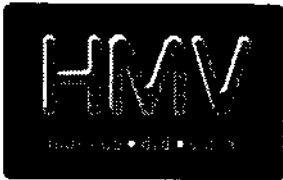
Protection des renseignements personnels  
Politique de confidentialité  
Convention relative au site Web  
Contactez-nous



Net 60 days / 180 days / 12 months / 24 months / 36 months / 48 months / 60 months / 72 months / 84 months / 96 months / 108 months / 120 months / 132 months / 144 months / 156 months / 168 months / 180 months / 192 months / 204 months / 216 months / 228 months / 240 months / 252 months / 264 months / 276 months / 288 months / 300 months / 312 months / 324 months / 336 months / 348 months / 360 months / 372 months / 384 months / 396 months / 408 months / 420 months / 432 months / 444 months / 456 months / 468 months / 480 months / 492 months / 504 months / 516 months / 528 months / 540 months / 552 months / 564 months / 576 months / 588 months / 600 months / 612 months / 624 months / 636 months / 648 months / 660 months / 672 months / 684 months / 696 months / 708 months / 720 months / 732 months / 744 months / 756 months / 768 months / 780 months / 792 months / 804 months / 816 months / 828 months / 840 months / 852 months / 864 months / 876 months / 888 months / 900 months / 912 months / 924 months / 936 months / 948 months / 960 months / 972 months / 984 months / 1000 months

**ANNEXE 66**

---



[En anglais](#)

[Ouvrir une session](#)

[Liste de souhaits](#)

[Votre compte](#)

[Aide](#)

[Mon panier \(0 articles\)](#)

[Accueil](#)

[Musique](#)

[DVD](#)

[Jeux vidéo](#)

[Palmarès](#)

[Promotions](#)

[Nouveautés](#)

Recherchez...

Entrez artiste, titre, groupe...

Toutes les catégo

[Recherche détaillée](#)



# HARD CANDY

## MADONNA

COMMANDEZ VOTRE EXEMPLAIRE À L'AVANCE  
AUJOURD'HUI



[Tous les produits](#)



Recherchez le  
iPod parfait?  
**HMV L'À EN STOCK**  
[Cliquez ici](#) pour connaître  
les magasins participants

HMV Proximité (10)

HMV Young Kids

HMV Europe

**Viking/ Battle Of Asgard: M**  
Microsoft

**Prix: 59,99 \$ CA**

Prix courant: 75,99 \$ CA  
Vous économisez: 16,00 \$ CA

[Ajouter au panier](#)

**Rainbow Six Vegas 2: M**  
Microsoft

**Prix: 59,99 \$ CA**

Prix courant: 72,99 \$ CA  
Vous économisez: 13,00 \$ CA

[Ajouter au panier](#)

**Call Of Duty 4/ Modern Warfare: M**  
Microsoft

**Prix: 59,99 \$ CA**

Prix courant: 72,99 \$ CA  
Vous économisez: 13,00 \$ CA

[Ajouter au panier](#)

**Super Smash Bros Brawl: T**  
Nintendo

**Prix: 49,99 \$ CA**

Prix courant: 61,99 \$ CA  
Vous économisez: 12,00 \$ CA

[Ajouter au panier](#)

[Confidentialité - clients](#) [Confidentialité - site](#) [À propos de HMV](#) [Carrières chez HMV](#) [Modalités carte-cadeau](#) [Modalités](#)

HMV Canada accepte les cartes suivantes

De même qu'INTERAC en ligne   
® Marque de commerce d'Interac Inc. Utilisé en vertu d'une licence. En savoir plus.

copyright HMV 2008

Optimisé par Muzes  
MuzesMusic®, MuzesVideo® copyright Muzes 2008.  
MuzesGames® copyright conjoint Muzes inc et IGN Entertainment inc copyright 2008.  
Pour usage personnel et non-commercial seulement. Tous droits réservés.



**ANNEXE 67**

---

## Mode de paiement

Carte de crédit

\* Détenteur de la carte

\_\_\_\_\_

\* Type de carte

Numéro de carte de crédit (sans tirets)

\_\_\_\_\_

\* Numéro de sécurité

\_\_\_\_\_

Les trois derniers chiffres au verso de votre carte (ou les quatre chiffres au recto pour Amex)

\* Date d'expiration

Mois

Année

INTERAC<sup>MD</sup> en ligne



Payez rapidement et en toute sécurité, directement à partir de votre compte bancaire, avec INTERAC<sup>MD</sup> en ligne! Renseignements...

Veillez noter: Le service INTERAC<sup>MD</sup> en ligne n'est présentement accessible qu'aux clients de certaines institutions financières. D'autres institutions financières s'ajouteront sous peu.

**en ligne**

En soumettant votre commande, vous acceptez les conditions d'utilisation du site Web de HMV Canada. Nous ne débitons votre carte de crédit que sur livraison de votre commande, à moins que vous l'ayez payée avec votre carte de débit ou une carte-cadeau HMV. Dans ces derniers cas, nous débitons immédiatement votre compte. Remarque : si, après avoir soumis votre commande, vous changez les renseignements relatifs à votre carte de crédit, des articles de votre commande ou votre adresse de livraison, vous annulez votre commande.

[Continuer à magasiner](#)

[Soumettre la commande](#)

[Confidentialité - clients](#) [Confidentialité - site](#) [À propos de HMV](#) [Carrières chez HMV](#) [Modalités carte-cadeau](#) [Modalités](#)

HMV Canada accepte les cartes suivantes



De même qu'INTERAC en ligne



® Marque de commerce d'Interac Inc. Utilisé en vertu d'une licence. En savoir plus



**ANNEXE 68**

---



A Ticketmaster & TicketsNow

**ticketmaster**  
CANADA

[Cartes de Cadeau](#) | [Billetterie](#) | [International](#) | [Aide](#)

**CLICK HERE  
GREAT CRUISE**

**ACCUEIL**

TICKETEXCHANGE

MON TICKETMASTER

MUSIQUE

SPORTS

ARTS ET THÉÂTRE

FAMILLE

Entrez un artiste, une équipe ou un

Recherche

Ottawa, Gatineau et Est de l'Ontario  
[Changer de lieu](#)

Bienvenue, Isabelle

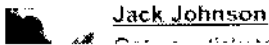
[Mon compte](#) | [Mes favoris](#) | [Mon panier](#) | [Mon historique](#)

[Logout](#)

Catégories

- [Musique](#)
- [Sports](#)
- [Arts et théâtre](#)
- [Famille](#)

**Featured Tour**



**Jack Johnson**

Navigation

Ottawa, Gatineau et Est de l'OC

Choisir la catégorie

Choisir la date

Lancer

**Custom Ticket Printing**



Are you planning on selling your own tickets? Look no further. Ticketmaster can help!

[See Details](#)

**Billets Populaires**



**American Idols LIVE**

See the top 10 contestants from American Idol: Season 7 perform live when American Idols LIVE! Tour 2008 comes to a venue near you!

[Find Tickets](#)

**Billets Populaires**

**Événements en vente maintenant!**

Événement	Date
<a href="#">Queens of the Stone Age</a> Ottawa Civic Centre	<a href="#">Trouver des billets</a> Dim, 11/05/08
<a href="#">James Ehnes</a> Centre National Des Arts	<a href="#">Trouver des billets</a> Lun, 12/05/08
<a href="#">Melissa Etheridge</a> Centre National Des Arts	<a href="#">Trouver des billets</a> Mar, 22/07/08
<a href="#">Reverend Horton Heat</a> THE NEW CAPITAL MUSIC HALL	<a href="#">Trouver des billets</a> Jeu, 01/05/08
<a href="#">Rod Stewart</a> Centre Bell Centre	<a href="#">Trouver des billets</a> Mer, 13/08/08
<a href="#">Alice Cooper</a> Ottawa Civic Centre	<a href="#">Trouver des billets</a> Sam, 11/10/08
<a href="#">Sarah Slean</a> Bronson Centre	<a href="#">Trouver des billets</a> Jeu, 22/05/08
<a href="#">Freedom Fight: Title Quest - Mma: Mixed Martial Arts</a> Robert Guertin Arena	<a href="#">Trouver des billets</a> Sam, 26/07/08
<a href="#">Rugby: Barclays Churchill Cup: Argentina V</a>	<a href="#">Trouver des billets</a>

**hairspray**

**Hairspray**  
Don't miss this dancing, romancing musical-comedy treat based on John Waters' 1988 film classic!  
[Trouver des billets](#)



**Feist**  
Get 1, 2, 3, 4 or more tickets for the Canadian sensation Feist as she makes her way through Canada

[Scotland & Ireland V. USA](#)  
RICHARDSON STADIUM

Mer, 11/06/08

[Trouver des billets](#)

[Rugby: Barclays Churchill Cup: England V. USA & Canada V. Scotland](#)  
Twin Elm Rugby Park

[Trouver des billets](#)  
Sam, 07/06/08

En vente bientôt

dans Ottawa, Gatineau et Est de l'Ontario

Événement

Vente des billets

Offres spéciales

[Ticket Auctions](#)

Auctions give you access to front row and premium seats for the hottest events; meet and greet opportunities with performers; autographed memorabilia and much more!

[Gift Cards](#)

Cross stress off your list of holiday traditions. This season make shopping easy by giving Ticketmaster Gift Cards - good for music, sports, theatre or family events, and a great way to give lasting memories.

[BJM Danse](#)

Centre National Des Arts

[Autres renseignements](#)

Ven, 02/05/08

[Comfortably Numb - Canada's Pink Floyd Show](#)

Barrymore's Music Hall

[Autres renseignements](#)

Lun, 05/06/08

[Dominic & Martin](#)

College De L'outaouais

[Autres renseignements](#)

Dim, 01/06/08

[Wicked](#)

Centre National Des Arts

[Autres renseignements](#)

Lun, 09/06/08

[Happy Days](#)

Centre National Des Arts

[Autres renseignements](#)

Lun, 11/08/08

[Belle Moral](#)

Centre National Des Arts

[Autres renseignements](#)

Mar, 02/09/08

[The Ark - Bertolt Brecht](#)

Dominion-Chalmers United Church

[Autres renseignements](#)

Mar, 02/09/08

[Spamalot](#)

Centre National Des Arts

[Autres renseignements](#)

Lun, 22/09/08



**Motley Crue**

Get tickets early by joining the fan club or buy a VIP package!  
[Trouver des billets](#)



**Plant & Krauss**

Don't miss this incredible concert event. Experience the show like a VIP by purchasing Hot Seat Packages now!  
[Trouver des billets](#)

Annonce locale



**If You Love to Cruise**

You will love CruisePlus and CruisePlus Rewards. Excellent pricing and service!

[Accueil](#) [Musique](#) [Sports](#) [Arts et théâtre](#) [Famille](#) [Cartes de Cadeau](#)

[Plan du site](#) - [Aide](#) - [Centre d'appel et Billetterie](#) - [Billets personnalisés](#) - [À propos de nous](#) - [Publicité](#)  
[Vente de billets](#) - [Nos politiques](#) - [Politique de confidentialité](#)

L'utilisation de ce site est sujette aux [conditions d'utilisation](#) qui en prohibent l'usage commercial. En continuant après cette page, vous acceptez de respecter ces conditions.

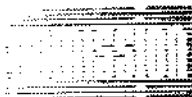
© Ticketmaster, 2008. Tous droits réservés.



Vous n'avez pas de carte Sears?  
Cliquez ici pour adhérer maintenant.

[Points de vente](#) | [Aide](#)

une division de **ticketmaster**



ACCUEIL

INFO BILLET

MON COMPTE

MUSIQUE

SPORTS

ARTS & THÉÂTRE

FAMILLE

FESTIVALS

Entrez l'artiste, l'équipe ou la salle

Rechercher :

[Canada /](#)  
[International](#)

Bienvenue

Français

### Catégories

[Musique](#)

[Sports](#)

[Arts et Théâtre](#)

[Famille](#)

[Festivals](#)

### Informations sur les billets

[Billets cadeau](#)

[Événements annulés](#)

[Événements reportés](#)

### Recherche

Choisir la catégorie :

Choisir la date :

Choisir une région :

Go



À ne pas manquer

Événement

Date

[MONSTER SPECTACULAR](#)  
STADE OLYMPIQUE

[Achat de billets](#)  
sam, 12 avril 2008

[BILLY JOEL](#)  
CENTRE BELL

[Achat de billets](#)  
mer, 23 avril 2008

[JEAN-GUY MOREAU](#)  
GESU - CENTRE DE CRÉATIVITÉ

[Achat de billets](#)  
sam, 26 avril 2008

[JAMS SUPERDOGS](#)  
CENTRE BELL

[Achat de billets](#)  
dim, 27 avril 2008

[GIGANTOUR FEATURING MEGADETH](#)  
CENTRE BELL

[Achat de billets](#)  
mar, 29 avril 2008

[WWE RAW](#)  
CENTRE BELL

[Achat de billets](#)  
ven, 2 mai 2008

[PRISE 2 / TAKE 2](#)  
SALLE JEAN-GRIMALDI (LASALLE)

[Achat de billets](#)  
sam, 3 mai 2008  
[autres dates](#)

[CARE BEARS](#)  
CONEXUS ARTS CENTRE

[Achat de billets](#)  
lun, 5 mai 2008

[ERYKAH BADU & THE ROOTS](#)  
QUAI JACQUES-CARTIER

[Achat de billets](#)  
mar, 6 mai 2008

[LES NOUVEAUX CAVALIERS SAKA](#)

[Achat de billets](#)

### Alicia Keys

Ne manquez pas la talentueuse écrivaine, chanteuse et productrice au Centre Bell le 3 juin. Billets en vente maintenant.



### Encan - Séries 2008

Misez dès maintenant et gagnez une paire de billets pour un match des Canadiens en première ronde des séries 2008.

[Achat de billets](#)



### Vans Warped Tour

La caravane punk rock s'arrêtera une fois de plus à Montréal le 20 juillet. Billets en vente maintenant.

[Achat de billets](#)

30 juillet 2008  
sont en vente chez  
Admission.





GRAND CHAPITEAU SAKA

dim, 13 juillet 2008

[Autres dates](#)

En vente bientôt

Événement

En vente

IMPACT - PORTLAND TIMBERS  
STADE SAPUTO

[Autres dates](#)

lun 7 avril 2008 9 h 00

[Plus d'infos](#)

lun 7 avril 2008 9 h 00

IMPACT - VANCOUVER WHITECAPS  
STADE SAPUTO

[Autres dates](#)

mer 9 avril 2008 9 h 00

SIGNATURE 2008  
PALAIS DES CONGRÈS

[Autres dates](#)

lun 14 avril 2008 9 h 00

FABULEUX CIRQUE ESTIVAL  
PALAIS DES SPORTS

**Encan UFC**

Misez dès maintenant et gagnez une paire de billets dans les 3 premières rangées pour cet encan exclusive pour UFC.

[Achat de billets](#)**Monster Spectacular**

Venez voir les meilleurs monster trucks, le 12 avril prochain au Stade Olympique. « Backflip », demolition derby, « freestyle » et plus encore.

[Achat de billets](#)**Melissa Etheridge**

De retour à la Place des Arts le 21 juillet, Melissa Etheridge charmera encore une fois les Montréalais.

[Achat de billets](#)

Obtenez des  
marchandises  
fantastiques  
de Sears  
Canada Inc.  
lorsque vous  
utilisez votre  
carte Sears  
à un guichet  
Admission/  
Ticketmaster.



[Accueil](#) | [Musique](#) | [Sports](#) | [Arts et Théâtre](#) | [Famille](#) | [Festivals](#)

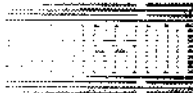
[Aide](#) | [Contactez-nous](#) | [Points de vente / Téléphone](#) | [Mon compte](#) | [À propos de nous](#) | [International](#)  
[Distribuer vos billets sur notre réseau](#) | [Publicité](#) | [Partenaires](#) | [Politique de confidentialité](#)

L'utilisation de ce site est sujette aux [conditions d'utilisation](#) qui en prohibent l'usage commercial. En continuant après cette page, vous acceptez de respecter ces conditions.

© 2008 Réseau Admission. Tous droits réservés.

**ANNEXE 69**

---



Points de vente | Aide

une division de **ticketmaster**

ACCUEIL

INFO BILLET

MON COMPTE

MUSIQUE

SPORTS

ARTS &amp; THÉÂTRE

FAMILLE

FESTIVALS

Entrez l'artiste, l'équipe ou la salle

Rechercher

Canada /  
InternationalBienvenue [Connexion](#) | [Aide](#)Français [English](#)

## Politique d'achat

Chez Admission, notre objectif est de rendre votre expérience d'achat simple, efficace et équitable pour vous permettre d'accéder le plus rapidement possible aux événements. Les politiques d'achat suivantes sont conçues afin d'assurer votre satisfaction et votre compréhension du processus d'achat chez Admission. Si vous avez des questions à propos des renseignements ci-dessous, veuillez [communiquer avec nous](#). Cette politique d'achat est assujettie aux [Conditions d'utilisation](#) auxquelles elle s'intègre. Chaque billet que vous achetez donne l'autorisation à une personne d'assister à un événement précis. Il est assujéti aux conditions supplémentaires mentionnées sur ce billet.

**Devise**

Tous les prix des billets pour les événements qui se déroulent au Canada sont établis en dollars canadiens. Tous les prix des billets pour les événements qui se déroulent aux États-Unis sont établis en dollars américains.

**Modes de paiement**

Admission accepte plusieurs modes de paiement pour répondre à vos besoins. Si vous achetez des billets pour un événement produit au Canada, Admission accepte les cartes American Express, Visa, MasterCard, Diner's Club et Sears Canada. Si vous achetez des billets pour un événement produit aux États-Unis, Admission accepte les cartes American Express, Visa et MasterCard.

**Établissement du prix et disponibilité**

Admission vend les billets au nom des producteurs, des équipes, sportives ou autres, des groupes ou des salles de spectacles. Ce qui veut dire qu'Admission n'établit pas la jauge de prix des billets et ne détermine pas le plan de la salle. En général, les billets sont vendus simultanément via différents canaux de distribution, notamment en ligne, par téléphone, dans les comptoirs Admission et à la billetterie de la salle ou de l'aréna où l'événement est présenté. La plupart des canaux de distribution ont généralement accès au même système de billetterie et au même inventaire de billets. En conséquence, les billets des événements populaires peuvent se vendre très rapidement. Parfois, des billets supplémentaires peuvent être offerts avant l'événement. Cependant, Admission ne contrôle pas ces inventaires de billets ni leur disponibilité. Consultez la section FAQ pour obtenir de plus amples renseignements sur la disponibilité des billets.

**Confirmation de la commande**

Si vous ne recevez pas un numéro de confirmation (sous forme de page de confirmation ou par courriel) après avoir soumis les renseignements de paiement, si vous recevez un message d'erreur ou s'il y a interruption du service après avoir soumis les renseignements de paiement, vous êtes responsable de vérifier avec le service à la clientèle si votre commande a été traitée ou non. Vous êtes la seule personne à connaître les problèmes rencontrés au moment du processus d'achat. Admission ne peut être tenue responsable des pertes (pécuniaires ou autre) si vous présumez qu'une commande n'a pas été traitée parce que vous n'avez pas reçu de confirmation.

**Frais de service et frais de manutention**

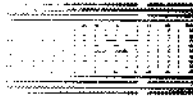
Un billet acheté chez Admission est sujet à un frais de service supplémentaire. Votre commande de billets est quant à elle sujet à un frais de manutention. Dans plusieurs cas, un frais de

## Aide

[Aide](#)[Service à la clientèle](#)[Aide Livraison](#)[Aide billet électronique  
ticketFast](#)[Points de vente / Téléphone](#)[À propos de nous](#)[Nouvelles](#)[Distribuez vos billets sur  
notre réseau](#)[Emplois](#)[Politiques](#)[Politique de confidentialité](#)[Politique d'annulation](#)[Canada/International](#)[Billets cadeau](#)[Plan du site](#)

**ANNEXE 70**

---


[Points de vente](#) | [Aide](#)

 une division de **ticketmaster**
[ACCUEIL](#)
[INFO BILLET](#)
[MON COMPTE](#)
[MUSIQUE](#)
[SPORTS](#)
[ARTS & THÉÂTRE](#)
[FAMILLE](#)
[FESTIVALS](#)

 Entrez l'artiste, l'équipe ou la salle  
[Canada / International](#)

 Bienvenue [Mon compte](#)
[Français](#) [English](#)

Politiques

Aide

Veuillez lire attentivement nos politiques qui régissent votre utilisation des services fournis sur notre site Web.

#### Politique de confidentialité

Notre politique de confidentialité démontre notre ferme engagement à protéger votre vie privée lorsque vous êtes en ligne. Dans cet énoncé, nous mentionnons nos pratiques en matière de collecte, d'utilisation et de diffusion des données, ainsi que quelques-unes de nos pratiques concernant le marketing par courriel.

#### Politique d'achat

Nous voulons que votre expérience d'achat soit simple et efficace; nous vous recommandons de lire attentivement les conditions qui s'appliquent à vos commandes en ligne.

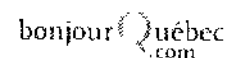
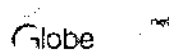
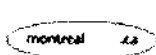
#### Conditions d'utilisation

Veuillez lire attentivement ces conditions. Lorsque vous utilisez ou visitez notre site, vous acceptez nos conditions d'utilisation.

[Aide](#)
[Service à la clientèle](#)
[Aide Livraison](#)
[Aide billet électronique ticketFast](#)
[Points de vente / Téléphone](#)
[À propos de nous](#)
[Nouvelles](#)
[Distribuez vos billets sur notre réseau](#)
[Emplois](#)
[Politiques](#)
[Politique de confidentialité](#)
[Politique d'annulation](#)
[Canada/International](#)
[Billets cadeau](#)
[Plan du site](#)
[Accueil](#) | [Musique](#) | [Sports](#) | [Arts et Théâtre](#) | [Famille](#) | [Festivals](#)
[Aide](#) | [Contactez nous](#) | [Points de vente / Téléphone](#) | [Mon compte](#) | [À propos de nous](#) | [International](#)  
[Distribuer vos billets sur notre réseau](#) | [Publicité](#) | [Politiques](#) | [Politique de confidentialité](#)

L'utilisation de ce site est sujette aux [conditions d'utilisation](#) qui en prohibent l'usage commercial. En continuant après cette page, vous acceptez de respecter ces conditions.

© 2008 Réseau Admission. Tous droits réservés.


 Partenaires : [Condo Direct](#) | [Domania](#) | [GetSmart](#) | [Home Loan Center](#) | [iNest](#) | [LendingTree](#) | [RealEstate](#) | [HomeConnections](#) | [improveNet](#)  
[ServiceMagic](#) | [Expedia](#) | [Hotels](#) | [Hotwire](#)

**ANNEXE 71**

---

Recherche

[Canada](#)  
[Changer de lieu](#)

 Bienvenue, Isabelle [Modifier mon profil](#)


## Nos politiques

Veuillez lire attentivement nos politiques qui régissent votre utilisation des services fournis sur notre site Web.

### Politique de confidentialité

Notre politique de confidentialité démontre notre ferme engagement à protéger votre vie privée lorsque vous êtes en ligne. Dans cet énoncé, nous mentionnons nos pratiques en matière de collecte, d'utilisation et de diffusion des données, ainsi que quelques-unes de nos pratiques concernant le marketing par courriel.

### Politique d'achat

Nous voulons que votre expérience d'achat soit simple et efficace; nous vous recommandons de lire attentivement les conditions qui s'appliquent à vos commandes en ligne.

### Conditions d'utilisation

Veuillez lire attentivement ces conditions. Lorsque vous utilisez ou visitez notre site, vous acceptez nos conditions d'utilisation.

### Politique de vente de TicketExchange

Nous voulons que votre expérience de mise en vente soit simple et efficace; nous vous recommandons donc de lire attentivement les conditions qui s'appliquent à vos mises en vente sur le site Web.

## Politiques et sécurité

- [Politique de confidentialité](#)
- [Politique d'achat](#)
- [Conditions d'utilisation](#)
- [Politique de vente de TicketExchange](#)
- [Témoins et graphiques](#)
- [Sécurité](#)
- [Messages d'erreur](#)
- [Navigateurs soutenus](#)
- [Activé Javascript](#)

## Aide

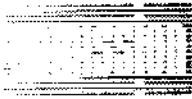
[Accueil](#) | [Musique](#) | [Sports](#) | [Arts et théâtre](#) | [Famille](#) | [Cartes de Cadeau](#)
[Plan du site](#) | [Aide](#) | [Centre d'appel et Billetterie](#) | [Billets personnalisés](#) | [À propos de nous](#) | [Publicité](#)  
[Vente de billets](#) | [Nos politiques](#) | [Politique de confidentialité](#)

L'utilisation de ce site est sujette aux [conditions d'utilisation](#) qui en prohibent l'usage commercial. En continuant après cette page, vous acceptez de respecter ces conditions.

© Ticketmaster, 2008. Tous droits réservés.

**ANNEXE 72**

---


[Points de vente](#) | [Aide](#)

 une division de **ticketmaster**
[ACCUEIL](#)
[INFO BILLET](#)
[MON COMPTE](#)
[MUSIQUE](#)
[SPORTS](#)
[ARTS & THÉÂTRE](#)
[FAMILLE](#)
[FESTIVALS](#)

Entrez l'artiste, l'équipe ou la salle

 Rechercher

[Canada / International](#)

Bienvenue

Bienvenue en français

[Français](#)

Aide

Veillez utiliser cette section si vous avez des questions ou si vous rencontrez un problème lors de l'achat de billets.

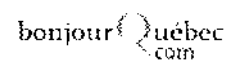
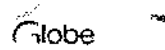
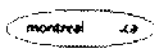
Si vous avez besoin de contacter l'un de nos agents, vous pouvez cliquer sur le lien [Service à la clientèle](#) et voir de quelles façons vous pouvez nous contacter.

Aide

[Aide](#)
[Service à la clientèle](#)
[Aide Livraison](#)
[Aide billet électronique ticketFast](#)
[Points de vente / Téléphone](#)
[À propos de nous](#)
[Nouvelles](#)
[Distribuez vos billets sur notre réseau](#)
[Emplois](#)
[Politiques](#)
[Politique de confidentialité](#)
[Politique d'annulation](#)
[Canada/International](#)
[Billets cadeau](#)
[Plan du site](#)
[Accueil](#)
[Musique](#)
[Sports](#)
[Arts et Théâtre](#)
[Famille](#)
[Festivals](#)
[Aide](#)
[Contactez nous](#)
[Points de vente / Téléphone](#)
[Mon compte](#)
[À propos de nous](#)
[International](#)
[Distribuez vos billets sur notre réseau](#)
[Publicité](#)
[Politiques](#)
[Politique de confidentialité](#)

L'utilisation de ce site est sujette aux [conditions d'utilisation](#) qui en prohibent l'usage commercial. En continuant après cette page, vous acceptez de respecter ces conditions.

© 2008 Réseau Admission. Tous droits réservés.


[HomeAway](#)
[Canada Direct](#)
[Domania](#)
[GetSmart](#)
[Home Loan Centre](#)
[iNest](#)
[LendingTree](#)
[RealEstate](#)
[HomeConnectives](#)
[ImproveNet](#)
[ServiceMagic](#)
[Expedia](#)
[Hotels](#)
[Hotwire](#)

**ANNEXE 73**

---

[ACCUEIL](#)
[TICKETEXCHANGE](#)
[MON TICKETMASTER](#)
[A Ticketmaster & TicketsNow](#)
[MUSIQUE](#)
[SPORTS](#)
[ARTS ET THÉÂTRE](#)
[FAMILLE](#)


[Canada](#)  
[Changer de lieu](#)

Bienvenue, Isabelle

[Mon compte](#)
[Logout](#)

## Aide

### Nouveaux visiteurs

[Recherche d'un événement](#)  
[Achat de billets](#)  
[Avantages de l'inscription](#)

### Mon Ticketmaster

[Affichage des commandes](#)  
[Gestion des détails du compte](#)  
[Mot de passe oublié?](#)

### Commande

[Foire aux questions](#)  
[Conseils](#)  
[Commande express](#)  
[Achat à un revendeur](#)  
[Sièges accessibles](#)  
[Billetteries](#)  
[Politique aléatoire de Lineup](#)

### Modes de livraison

[TicketFast®](#)  
[Service de poste standard](#)  
[Cueillette](#)  
[Cueillette aux billetteries \(au Canada\)](#)  
[Messagerie et FedEx \(au Canada\)](#)  
[UPS \(aux É.-U. seulement\)](#)

### Services

[TicketExchange](#)  
[Vente aux enchères Ticketmaster](#)  
[Cartes-cadeaux](#)  
[Avis de billet](#)  
[Alerte Sans Fil](#)  
[Programme de fidélité Points-privileges® de American Express \(aux É.-U. seulement\)](#)

### Politiques et sécurité

[Politique de confidentialité](#)  
[Politique d'achat](#)  
[Conditions d'utilisation](#)  
[Témoins et graphiques](#)  
[Sécurité](#)  
[Messages d'erreur](#)  
[Navigateurs soutenus](#)  
[Activé Javascript](#)

### Service à la clientèle

[Communiquez avec nous](#)  
[Événements annulés ou reportés](#)  
[Billets perdus, volés ou détruits](#)  
[Modification d'une commande](#)  
[Navigateurs soutenus](#)  
[Activé Javascript](#)  
[Alerte Sans Fil](#)

### Carrière

[Emplois](#)  
[Vente de billets](#)  
[Publicité](#)

### A propos de nous

[À propos de Ticketmaster International](#)  
[Équipe de direction](#)  
[Entreprises de Ticketmaster](#)  
[Logos de Ticketmaster](#)  
[Politique d'éthique](#)  
[Renseignements aux investisseurs](#)  
[Communiqués de presse](#)

[Accueil](#) [Musique](#) [Sports](#) [Arts et théâtre](#) [Famille](#) [Cartes de Cadeau](#)

[Plan du site](#) [Aide](#) [Centre d'appel et Billetterie](#) [Billets personnalisés](#) [À propos de nous](#) [Publicité](#)  
[Vente de billets](#) [Nos politiques](#) [Politique de confidentialité](#)

L'utilisation de ce site est sujette aux [conditions d'utilisation](#) qui en prohibent l'usage commercial. En continuant après cette page, vous acceptez de respecter ces conditions.

© Ticketmaster 2008. Tous droits réservés.

**ANNEXE 74**

---

Entrez un artiste, une équipe ou un  Recherche

 Bienvenue , Isabelle [Mon compte](#) [Mon panier](#) [Mon historique](#)
[Ouvrir](#)

## Ottawa Intl Jazz Festival: Herbie Hancock Quartet

 Confederation Park , Ottawa, ON  
 dim 22 jun. 2008, 18h30

[Rechercher des billets](#)

### Renseignements supplémentaires:

This event is part of the concert under the stars and it also includes access to the great Canadian series opening concert - Alexis Baro  
 Please note that this event is General Admission. This event is rain or shine and takes place in the outdoors. You may bring a lawn chair. Food and alcohol can be purchased on site and cannot be brought in from outside. Dogs are not allowed excluding service dogs.

Remarque: Il se peut que les billets ne soient pas disponibles pour tous les niveaux et sections.

### [Réinitialiser le formulaire](#)

#### Full Price Ticket

#### TD Canada Trust Employees

 Entrez code d'offre spécial ou le mot de passe  
[Pour en savoir plus](#)

**Veillez respecter les limites d'achat de billets indiquées. Ticketmaster peut annuler sans préavis et à sa discrétion les commandes ou les billets des personnes qui excèdent la limite d'achat de billets. Cela comprend les commandes associées à un nom, adresse de courriel ou de facturation, numéro de carte de crédit ou autre information identique.** En cliquant sur le bouton Rechercher des billets ou en utilisant le site Web autrement, vous acceptez les conditions d'utilisation, qui entre autres interdisent l'utilisation de processus automatisés d'accès au site Web ou de demande excessive d'affichage de pages Web.

Les frais ne seront pas portés à votre carte de crédit

[Détails de l'événement](#)
 [Envoi d'un événement à un ami](#)
**Renseignements sur les préventes sur Internet**
**En vente au public:**  
 mer 09/04/08, 10h00 EDT

 TD CANADA TRUST OIJF/FIJO  
 HERBIE HANCOCK QUARTET

 CONFEDERATION PARK  
 GST#119071637  
 SUN JUN 22 2008 6:30PM

[- consultez tous les événements pour ce site](#)


[Accueil](#) [Musique](#) [Sports](#) [Arts et théâtre](#) [Famille](#) [Cartes de Carteau](#)

[Plan du site](#) - [Aide](#) - [Centre d'appel et Billeterie](#) - [Billets personnalisés](#) - [A propos de nous](#) - [Publicité](#)  
[Vente de billets](#) - [Nos politiques](#) - [Politique de confidentialité](#)

L'utilisation de ce site est sujette aux [conditions d'utilisation](#) qui en prohibent l'usage commercial. En continuant après cette page, vous acceptez de respecter ces conditions.

© Ticketmaster, 2008. Tous droits réservés.

**ANNEXE 75**

---



## 1. LIVRAISON

## 2. FACTURATION

## 3. CONFIRMATION

Nous retenons ces billets pour vous. Veuillez terminer cette page dans un délai de 2:15 minutes  
Après ce délai de 2:15 minutes, les billets que nous retenons seront libérés pour que d'autres achètent.

## Événement

**Ottawa Intl Jazz Festival: Herbie Hancock Quartet**

Confederation Park, Ottawa, ON  
dim 22 jun. 2008, 18h30

## Vos billets

Section	GA1
Description	All tickets one price * GENERAL ADMISSION *
Type	1 Full Price Ticket
Prix du billet	30,00 \$CA
Frais de service supplémentaire	3,75 \$CA

Si les billets ne conviennent pas, libérez-les et recherchez de nouveau.

Choisir un mode de livraison

Des frais de traitement de la commande sont exigés en plus des frais de livraison énumérés ci-dessous.

Livraison des billets	Prix par commande	Remarques
-----------------------	-------------------	-----------

## Clients au Canada

<input type="radio"/> XpressPost	12,00 \$CA	Les billets sont livrés par le service XpressPost qui garantit leur arrivée quatre jours ouvrables après l'achat, à moins d'indication contraire dans les renseignements sur l'événement. Le prix comprend des frais de livraison de 12,00 \$CA ajoutés aux frais de traitement de la commande.
<input type="radio"/> Cueillette aux billetteries	Sans frais supplémentaires	Seul le détenteur de la carte de crédit utilisée pour l'achat peut obtenir les billets à l'une des billetteries Ticketmaster au Canada en présentant la carte et une pièce d'identité avec photo. En général, prévoyez deux jours ouvrables avant la cueillette, à moins que l'événement se tienne avant et à moins d'indication contraire dans les renseignements sur l'événement. Sans frais de livraison supplémentaires.
<input type="radio"/> Poste	Sans frais supplémentaires	Les billets sont livrés par le service standard de Postes Canada, sous pli neutre, à votre adresse de facturation. Sans frais de livraison supplémentaires.

## Clients aux É.-U.

<input type="radio"/> FedEx aux É.-U.	32,00 \$CA	Les billets sont livrés par Federal Express qui garantit leur arrivée deux jours ouvrables après l'achat, à moins d'indication contraire dans les renseignements sur l'événement. Le service n'est pas offert pour les adresses de boîtes postales ou de routes rurales. Le prix comprend des frais de livraison de 32,00 \$CA ajoutés aux frais de traitement de la commande.
<input type="radio"/> Cueillette aux billetteries	Sans frais supplémentaires	Seul le détenteur de la carte de crédit utilisée pour l'achat peut obtenir les billets à l'une des billetteries Ticketmaster au Canada en présentant la carte et une pièce d'identité avec photo. En général, prévoyez deux jours ouvrables avant la cueillette, à moins que l'événement se tienne avant et à moins d'indication contraire dans les renseignements sur l'événement. Sans frais de livraison supplémentaires.

- Poste** Sans frais supplémentaires Les billets sont livrés par le service standard de Postes Canada, sous pli neutre, à votre adresse de facturation. Sans frais de livraison supplémentaires.

**Clients dans d'autres pays**

- Cueillette aux billetteries** Sans frais supplémentaires Seul le détenteur de la carte de crédit utilisée pour l'achat peut obtenir les billets à l'une des billetteries Ticketmaster au Canada en présentant la carte et une pièce d'identité avec photo. En général, prévoyez deux jours ouvrables avant la cueillette, à moins que l'événement se tienne avant et à moins d'indication contraire dans les renseignements sur l'événement. Sans frais de livraison supplémentaires.
- Poste** Sans frais supplémentaires Les billets sont livrés par le service standard de Postes Canada, sous pli neutre, à votre adresse de facturation. Sans frais de livraison supplémentaires.

Informez-vous sur: [livraison](#)

[Poursuivre](#)

Toutes les commandes sont assujetties à l'approbation de crédit et à la vérification de l'adresse de facturation

Les frais ne seront pas portés à votre carte de crédit

© Ticketmaster. 2008. Tous droits réservés.

**ANNEXE 76**

---



Veuillez terminer cette page dans un délai de 1:30 minutes

Après ce délai de 1:30 minutes, les billets que nous retenons seront libérés pour que d'autres achètent.

Créer un compte

Vous avez déjà un compte Ticketmaster? [Ouverture de session](#)

Prénom

Adresse de courriel

Répétez l'adresse de courriel

Entrez un mot de passe  de 5 à 12 caractères

Répétez le mot de passe

Pays de résidence

Code postal \*

J'aimerais être informé des dernières nouvelles sur les événements dans ma région, des offres spéciales, des préventes exclusives, des enchères et autres.

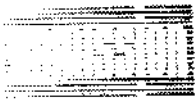
En remplissant le présent formulaire d'inscription, vous consentez à ce que Ticketmaster utilise ou communique les renseignements personnels soumis, tel qu'il est stipulé dans la [politique de confidentialité](#) de Ticketmaster. L'utilisation de vos renseignements soumis lors d'un achat de billet ou d'une vente aux enchères vous sera également indiquée au moment de l'achat ou de l'offre selon la politique de confidentialité de Ticketmaster en fonction du pays où a lieu l'événement.

Si vous avez moins de 13 ans, vous ne devez pas remplir ce formulaire ni fournir des renseignements à votre sujet.

En tant qu'utilisateur du présent site Web, vous acceptez être assujetti aux [Conditions d'utilisation](#) de ce site.

**ANNEXE 77**

---

une division de **ticketmaster**

Créer un compte

Avez-vous déjà un compte Admission ? [Ouverture de session](#)

\* ... Champ obligatoire

Prénom \*

Nom de famille \*

Courriel \*

Confirmez votre courriel \*

Mot de passe \*

(5-15 caractères)

Confirmez votre mot de passe \*

Adresse \*

Code postal \*

Ville \*

État / Province

Québec

Pays

Canada

Téléphone (jour) \*

Téléphone (soir)

Cellulaire

Langue préférée

Français

Sexe

-- Sélectionner le sexe --

 Recevez un courriel hebdomadaire à propos des événements et mises en vente à venir.

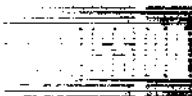
En remplissant le présent formulaire d'inscription, vous consentez à ce que Admission utilise ou communique les renseignements personnels soumis, tel qu'il est stipulé dans la politique de confidentialité d'Admission. L'utilisation de vos renseignements soumis lors d'un achat de billet ou d'une vente aux enchères vous sera également indiquée au moment de l'achat ou de l'offre selon la [Politique de confidentialité](#) d'Admission en fonction du pays où a lieu l'événement.

Si vous avez moins de 13 ans, vous ne pouvez pas vous ouvrir un compte. En remplissant ce formulaire, vous confirmez avoir plus de 13 ans.

En tant qu'utilisateur d'Admission.com, vous devez respecter les [conditions d'utilisation](#) qui vous empêche d'utiliser ce site à des fins commerciales.

**ANNEXE 78**

---

une division de **ticketmaster****1. LIVRAISON****2. FACTURATION****3. CONFIRMATION**

**Vous entrez dans la séquence d'achat. Prière de NE PAS utiliser les fonctions «Retour» ou «Suivant» de votre navigateur Internet, qui risquent de causer un problème lors de votre transaction.**

Si vous avez des questions à propos de votre commande, veuillez contacter le service à la clientèle au 514-528-2840 ou 514-528-2828 (Montréal), le 1-877-528-0786 ou 1-888-880-1002 (Canada), 1-877-528-0778 (USA) ou par courriel via l'adresse [client@admission.com](mailto:client@admission.com) avant la date de votre événement.

En raison de la forte demande, nous retenons ces billets pour vous pour un délai de 3 minutes.

Si votre achat n'est pas complété après ce délai de 3 minutes, les billets seront libérés. Veuillez noter qu'en situation de mise en vente, si vous décidez de libérer ces billets pour vérifier la disponibilité d'un autre événement, vous serez retournés à la fin de la file d'attente.

**Événement****Vos billets**

Catégorie: admission générale

Niveau	Section	Rangée	Sièges	Note
AD.GEN.				
AD.GEN.				
AD.GEN.				

Si les billets ne conviennent pas, libérez-les et [recherchez de nouveau](#)

**Livraison****Courrier régulier**

Vous recevrez vos billets AU PLUS TARD CINQ (5) JOURS AVANT L'ÉVÈNEMENT et uniquement à l'adresse de facturation de la carte de crédit.

Votre adresse de facturation

**Votre commande peut être annulée sans préavis si vous n'utilisez pas l'adresse exacte de facturation de votre carte de crédit.**

**Âge minimum**

Vous ne pouvez remplir le formulaire si vous êtes un enfant de moins de 13 ans.

En complétant ce formulaire, vous atteste avoir au moins 13 ans.

\* Champ obligatoire

Inscrivez l'adresse et le nom de facturation comme ils apparaissent sur le relevé de votre carte de crédit. Les achats au nom ou adresse d'une tierce personne ne sont pas acceptés. Attention, une modification de vos renseignements personnels affectera tous

les achats, passés et futurs, faits dans ce compte.

Prénom \*

Nom de famille \*

Adresse \*

Code postal \*

Ville \*

État / Province

Pays

Téléphone

(jour) \*


ex : 123-456-7890

Téléphone (soir)

ex : 123-456-7890

Cellulaire

Sélectionnez le mode de paiement

Méthode de paiement	description
<input type="radio"/> 	Carte de crédit

### Vérification de la commande

Item	Prix
Régulier	15,00 \$ CA x 3
<b>Frais de service</b> Régulier	4,80 \$ CA x 3
<b>Frais de manutention</b> Courrier régulier	3,50 \$ CA
<b>Total</b>	<b>62,90 \$ CA</b>

### Confidentialité des informations

**Oui, j'aimerais recevoir des communications**, y compris de l'information sur les événements futurs, provenant de fournisseurs d'événement (site, promoteur, artiste, équipe ou autre entité concernée) à qui mes renseignements seront fournis. Je peux refuser la réception de communications futures provenant d'un fournisseur d'événement en conformité avec sa politique de confidentialité.

**VEUILLEZ NOTER:** ce choix n'est pas relié aux abonnements chez Admission que vous pouvez gérer en accédant à Mon

Compte en tout temps après la complétion du présent achat. Voir la [Politique de confidentialité](#)

Acheter

#### Échanges et remboursements

Suite aux politiques établies par nos clients, comme les salles, les équipes et les promoteurs, nous n'effectuons pas d'échange ou de remboursement pour les billets ayant été achetés, et nous n'effectuons aucun remboursement pour des billets prétendus perdus, volés, endommagés, détruits ou non-reçus.

En commandant un billet pour l'événement, vous consentez à ce que Admission partage votre adresse courriel et autres renseignements avec les partenaires de l'événement (par exemple, sites, équipes, agents d'artistes, clubs, promoteurs et ligues) à des fins de service la clientèle. De plus, vous pouvez consentir à ce que ces partenaires utilisent vos renseignements pour communiquer avec vous par courriel, ou toute autre forme de communication, afin de vous transmettre des messages promotionnels ou autres, ou encore, qu'ils utilisent ou divulguent vos renseignements autrement. Veuillez communiquer directement avec eux pour connaître leurs politiques. En commandant un billet pour l'événement, vous acceptez également que Admission puisse vous envoyer des courriels promotionnels, moins d'indiquer le contraire dans Mon compte Admission.

En remplissant ce formulaire d'identification et en soumettant par la suite votre commande de billets, vous effectuez un achat de billets et vous accordez à Admission l'autorisation de facturer le coût de ces billets sur votre carte de crédit. Après l'acceptation de cette facture par un clic sur le bouton «Acheter», il n'y aura ni remboursements, ni échanges, ni annulations. Une fois que vous aurez accepté la facture, vous trouverez à la page suivante, tous les renseignements importants concernant votre commande, y compris votre numéro de confirmation d'achat. Toute transaction additionnelle, dépassant la limite total quotidienne de billets par événement, sera annulée. Si vous avez des questions à propos de votre commande, veuillez contacter le service à la clientèle au 514-528-2840 (Montréal), le 1-877-528-0786 (CAN), le 1-877-528-0778 (USA), par [courriel](#) ou par la poste Réseau Admission, attn. Service à la clientèle, 980 Cherrier, Montréal, Québec, Canada, H2L 1H7. Vous pouvez également consulter les [politiques](#).

-----  
Acheter

En continuant, vous acceptez nos politiques et conditions d'achat.

[Annuler la transaction](#)

© 1996 Réseau Admission. Tous droits réservés.

**ANNEXE 79**

---



## 1. LIVRAISON

## 2. FACTURATION

## 3. CONFIRMATION

Veuillez terminer cette page dans un délai de 5:45 minutes  
Après ce délai de 5:45 minutes, les billets que nous retenons seront libérés pour que d'autres achètent.

## Événement

**Ottawa Intl Jazz Festival: Herbie Hancock Quartet**

Confederation Park, Ottawa, ON  
dim 22 jun, 2008, 18h30

## Vérification de la commande

Article	Prix
<b>Billets</b> (Ottawa Intl Jazz Festival: Herbie Hancock Quartet)	
Full Price Ticket	30,00 \$CA x 1
Total des frais de service supplémentaire	3,75 \$CA x 1
<b>Frais de traitement de la commande</b>	<b>2,50 \$CA</b>
<b>Poste</b>	<b>Aucun Frais</b>
<b>MONTANT TOTAL</b>	<b>36,25 \$CA</b>

Choisissez La Méthode De Paiement

**Carte de cadeau** Utilisé

Vous pouvez utiliser jusqu'à 5 Cartes de Cadeau par ordre.

Choisissez La Méthode De Paiement

Détails De Paiement

**Carte de crédit**

choisissez la carte de crédit

Type De Carte

Numéro

Date d'expiration

Mois

Année

Sécurité Code

Adresse de facturation

Si vous n'utilisez pas l'adresse de facturation exacte de votre carte de crédit, la commande peut être annulée sans préavis.

**Limite d'âge**

Si vous avez moins de 13 ans, vous ne pouvez nous divulguer vos renseignements personnels.  
En remplissant le formulaire, vous déclarez avoir au moins 13À ans.

**Restrictions de livraison et de facturation**

La livraison des billets s'effectue à l'adresse de facturation uniquement. UPS orders cannot be shipped to P.O.Boxes.

\* = Champs obligatoires

Écrivez le porte-cartes d'abord et le dernier nom exactement comme il apparaît sur votre rapport de carte de crédit.

(Vos billets seront expédiés à cette adresse)

Porte-cartes Prénom\* \_\_\_\_\_

Porte-cartes Nom\* \_\_\_\_\_

Adresse\* \_\_\_\_\_

Appartement # \_\_\_\_\_ (Facultatif)

Ligne d'adresse 2 \_\_\_\_\_

Ville\* \_\_\_\_\_

Province\* -- Sélectionner Province --

Code postal\* \_\_\_\_\_

Pays\* Canada

L'adresse se trouve dans un autre pays?

Choisissez un mode de livraison pour votre région.

Téléphone\* \_\_\_\_\_

p. ex. 416-555-1212

Téléphone cellulaire \_\_\_\_\_

Cochez pour sauvegarder vos renseignements de facturation et de compte dans notre système sécurisé afin de simplifier les prochains achats. Vous aurez l'occasion de gérer les paramètres de votre compte ultérieurement. [Politique de confidentialité](#)

#### Privacy Information

Oui, j'aimerais recevoir des communications, y compris de l'information sur les événements futurs, provenant de fournisseurs d'événement (site, promoteur, artiste, équipe ou autre entité concernée) à qui mes renseignements seront fournis. Je peux refuser la réception de communications futures provenant d'un fournisseur d'événement en conformité avec sa politique de confidentialité. (Notez que ce choix n'est pas relié aux abonnements chez Ticketmaster que vous pouvez gérer en accédant à Mon Ticketmaster en tout temps après la complétion du présent achat.)

J'accepte.

#### Obtenez gratuitement des chansons sur iTunes

OBTENEZ GRATUITEMENT DES CHANSONS SUR ITUNES. Pour chaque billet de spectacle acheté admissible, veuillez m'envoyer par courriel un code de chanson gratuite iTunes que je peux utiliser pour télécharger une chanson de mon choix sur iTunes. L'offre s'applique uniquement à cet achat de billets et ne vous inscrit pas à d'autres abonnements Ticketmaster ou iTunes.

Oui, envoyez-moi par courriel mes codes de chanson gratuite iTunes.

#### Soumettre la commande

##### Remboursements et échanges

En raison des politiques établies par nos clients, y compris les sites, équipes et salles, nous ne pouvons émettre d'échange ni de remboursement pour un billet après l'achat. Nous ne pouvons émettre de remboursement pour un let perdu, volé, endommagé ou détruit, ni pour un billet déclaré « non livré ».

En commandant un billet pour l'événement, vous consentez ce que Ticketmaster partage votre adresse courriel et autres renseignements avec les partenaires de l'événement (par exemple, sites, équipes, agents d'artistes, clubs, promoteurs et ligues) des fins de service à la clientèle. De plus, vous pouvez consentir ce que ces partenaires utilisent vos renseignements pour communiquer avec vous par courriel, ou toute autre forme de communication, afin de vous transmettre des messages promotionnels ou autres, ou encore, qu'ils utilisent ou divulguent vos renseignements autrement. Veuillez communiquer directement avec eux pour connaître leurs politiques. En commandant un billet pour l'événement, vous acceptez également que Ticketmaster puisse vous envoyer des courriels promotionnels, moins d'indiquer le contraire dans Mon compte Ticketmaster.

[Soumettre la commande](#)

Les frais seront portés à votre carte de crédit.

[Annuler la commande](#)

En cliquant sur le bouton « Soumettre la commande », vous acceptez la Politique d'achat de Ticketmaster, notamment les sections « Éléments annulés » et « Remboursements et échanges », ainsi que la Politique de confidentialité. Toutes les commandes sont assujetties à l'approbation de crédit et à la vérification de l'adresse de facturation. **Veillez respecter la limite de billets indiquée. Personnes qui excèdent le nombre de billets excède la limite peut avoir n'importe lequel ou tous leurs ordres et billets annulés, sans préavis et à la discrétion de Ticketmaster, y compris les commandes en double comportant les mêmes nom, adresse de**

**facturation ou numéro de carte.** Si vous avez des questions sur la commande après son traitement, communiquez avec le service à la clientèle au numéro 613-755-1111 ou à l'adresse Ticketmaster, attn. Customer Service, 1 Blue Jays Way, Suite 3900, Toronto, ON, M5V 1J3, CANADA.

© Ticketmaster, 2008. Tous droits réservés.

**ANNEXE 80**

---

Recherche :  [SANS-FIL](#)[TÉLÉPHONIE RÉSIDENNELLE™](#)[TÉLÉVISION PAR CÂBLE](#)[SERVICES INTERNET](#)[Grand public](#)[Affaires](#)[Rogers Video](#)[Relations avec les investisseurs](#)[À propos de Rogers](#)

## Modalités

Pour obtenir des renseignements sur les modalités qui s'appliquent à votre visite, veuillez sélectionner un des liens du tableau ci-dessous.

- [■ Pour grand public](#)
- [■ Pour affaires](#)

**SOYEZ GAGNANT!**[• Détails](#)**LA FRAUDE:  
IDENTIFIEZ-LA.  
SIGNALEZ-LA.  
ENRAYER-LA.**[• Détails](#)

[Trouver un point de vente](#) | [Relations avec les investisseurs](#) | [Gouvernement de corporation](#) | [À propos de Rogers](#) | [Plan de site](#) | [Politique de confidentialité](#) [Carrières chez Rogers](#) | [Garantie d'achats sécurisés](#) | [Politique d'achats en ligne](#) | [Modalités](#)

©1995 - 2008 Rogers Communications Inc. Tous droits réservés. 1

**ANNEXE 81**

---



## Profil

| affaires publiques | salle de presse | carrière | contacts |

Voici quelques-unes des politiques de TELUS Mobilité, établies dans votre intérêt :

### Protection de la vie privée

Si vous souhaitez en savoir davantage sur l'usage que nous faisons de vos données personnelles, veuillez consulter notre [politique de protection de la vie privée](#).

### Boutique Web et sécurité

Si vous avez des réticences à acheter par carte de crédit des produits et services de TELUS Mobilité par l'entremise de notre boutique Web, nous vous invitons à consulter nos politiques relatives à la [sécurité](#) et à la [boutique Web](#).

Voici enfin quelques-unes des modalités applicables sur telusmobilite.com, dont nous vous invitons à prendre connaissance :

### Modalités d'utilisation du site Web de TELUS Mobilité

En choisissant de visiter telusmobilite.com, vous vous êtes engagé(e) à respecter certaines modalités durant votre visite. Pour connaître les modalités d'utilisation de telusmobilite.com, [cliquez ici](#).

### Modalités de service

En mettant en service votre téléphone ou téléavertisseur TELUS Mobilité, vous vous êtes engagé(e) à respecter les modalités de service de TELUS Mobilité. Un exemplaire de ces modalités de service était inclus dans l'emballage d'origine de votre produit sans fil. Vous avez aussi pu consulter ces modalités en ligne si vous avez mis votre téléphone en service par l'entremise du Web. Vous pouvez enfin consulter ces modalités en cliquant ci-dessous :

- [Modalités applicables aux services de téléavertisseur](#)
- [Modalités applicables aux services Mike, SCP et Payez & Parlez](#)

### Politique d'éthique

Chez TELUS, notre façon de faire est tout aussi importante que ce que nous faisons. Notre Politique d'éthique décrit les responsabilités et les normes de comportement attendues de tous les membres de l'équipe. Elle vise à influencer positivement sur leurs activités et décisions dans le cadre de leur travail.

[Politique d'éthique de TELUS \(PDF\)](#)

Plez bagage.  
Passez à TELUS



Mettez du  
piquant dans  
votre carrière.

Opportunités  
d'emploi  
dans un  
magasin  
de vente  
au détail.



Le bonheur est  
chez TELUS.



## Droits d'auteur et marques de commerce

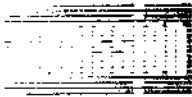
© 2002 SOCIÉTÉ TELE-MOBILE faisant affaire sous le nom et la raison sociale TELUS Mobilité. MCTELUS Mobilité, telusmobilité.com et le logo TELUS Mobilité sont des marques de commerce utilisées avec l'autorisation de TELUS Corporation. Mike, Contact Direct, le réseau Mike, InterMike, le logo InterMike, Mike en ligne, SCP en ligne, le futur est simple, AVANTAGES, Payez & Parlez ainsi que Parlez sont des marques de commerce utilisées avec l'autorisation de Clearnet Inc. Le logo Mike est une marque de commerce utilisée avec l'autorisation de TELUS Mobilité. La totalité des autres marques de commerce, logos, marques de service et autres noms, logos et symboles d'identification de produits et services publiés sur le présent site sont des marques de commerce, déposées ou non, de leur propriétaire respectif.

[english](#) [中文](#) [confidentialité/légal](#) [contacts](#) [où acheter](#) [portails](#) [montelusmobilité.com](#)  
[telus.com](#)

© 2005 Bell Canada Communications

**ANNEXE 82**

---

une division de **ticketmaster****1. LIVRAISON****2. FACTURATION****3. CONFIRMATION**

Vous entrez dans la séquence d'achat. Prière de **NE PAS** utiliser les fonctions «Retour» ou «Suivant» de votre fureteur Internet, qui risquent de causer un problème lors de votre transaction.

Si vous avez des questions à propos de votre commande, veuillez contacter le service à la clientèle au 514-528-2840 ou 514-528-2828 (Montréal), le 1-877-528-0786 ou 1-888-880-1002 (Canada), 1-877-528-0778 (USA) ou par courriel via l'adresse [client@admission.com](mailto:client@admission.com) avant la date de votre événement.

En raison de la forte demande, nous retenons ces billets pour vous pour un délai de 3 minutes. Si votre achat n'est pas complété après ce délai de 3 minutes, les billets seront libérés. Veuillez noter qu'en situation de mise en vente, si vous décidez de libérer ces billets pour vérifier la disponibilité d'un autre événement, vous serez retournés à la fin de la file d'attente.

**Événement****Vos billets**

Catégorie: admission générale

Niveau	Section	Rangée	Sièges	Note
AD.GEN.				
AD.GEN.				
AD.GEN.				

Si les billets ne conviennent pas, libérez-les et [recherchez de nouveau](#)

**Vérification de la commande**

Item	Prix
Régulier	15,00 \$ CA x 3
Frais de service Régulier	4,80 \$ CA x 3
<b>Total</b>	<b>59,40 \$ CA</b>

Note: A service fee has been added to the ticket charge

Note: Des frais de manutention peuvent s'appliquer selon la méthode de livraison sélectionnée.

Acheter maintenant

Mode de livraison	Frais de manutention	Remarques
À récupérer	3,50 \$	Veuillez récupérer vos billets à la billetterie. Veuillez noter que seul le titulaire de la carte

- à la billetterie où l'événement a lieu de crédit est autorisé à récupérer les billets et que vous devez avoir en votre possession une carte d'identité avec photo, ainsi que la carte de crédit que vous avez utilisée lors de votre achat pour prendre possession des billets. Billets non récupérables dans un point de vente Admission.
- Courrier régulier 3,50 \$ Vous recevrez vos billets AU PLUS TARD CINQ (5) JOURS AVANT L'ÉVÉNEMENT et uniquement à l'adresse de facturation de la carte de crédit.
- Xpresspost QC et ON 12,00 \$ CONSOMMATEURS DU QUÉBEC ET ONTARIO SEULEMENT. Vous recevrez vos billets dans les 5 À 7 JOURS OUVRABLES suivant l'achat et uniquement à l'adresse de facturation de la carte de crédit, à moins d'indication contraire spécifiée dans la page de l'événement.
- Xpresspost Canada 18,00 \$ Vous recevrez vos billets dans les 5 À 7 JOURS OUVRABLES suivant l'achat et uniquement à l'adresse de facturation de la carte de crédit, à moins d'indication contraire spécifiée dans la page de l'événement.
- Xpresspost États-Unis 22,00 \$ Vous recevrez vos billets dans les 7 À 10 JOURS OUVRABLES suivant l'achat et uniquement à l'adresse de facturation de la carte de crédit, à moins d'indication contraire spécifiée dans la page de l'événement.
- Xpresspost International 60,00 \$ Vous recevrez vos billets dans les 10 À 15 JOURS OUVRABLES suivant l'achat et uniquement à l'adresse de facturation de la carte de crédit, à moins d'indication contraire spécifiée dans la page de l'événement.

[Continuer](#)

Toutes les commandes sont assujetties à l'approbation de crédit et à la vérification de l'adresse de facturation.

Votre carte de crédit ne sera pas chargée

**ANNEXE 83**

---



**ANNEXE 84**

---

### Forfaits Ma Clique

Appels locaux et textos illimités avec vos 5 amis préférés!

	MA CLIK 25	MA CLIK 30	MA CLIK 35	MA CLIK 40
Contenu de base	25\$	30\$	35\$	40\$
Appels locaux et textos illimités avec vos 5 amis Ma Clique				
EN PRIME - appels nationaux et textos avec vos 5 amis Ma Clique				
Minutes d'appel local en tout temps incluses	Jusqu'à 100	Jusqu'à 150	Jusqu'à 200	Jusqu'à 250
EN PRIME - minutes d'appel local en tout temps				
Minutes d'appel local la nuit et le week-end incluses (du 21 h à 7 h)	Jusqu'à 1000	Illimités	Illimités	Illimités
Productions d'appel incluses				
Frais de service d'urgence au départ				
Frais mensuels pour le service d'appel d'urgence 911 évolutif				
Extras inclus				
Offres de programmes AVANTAGES et appels locaux GRATUITS le jour de votre fête				
* L'offre de minutes en prime est valable jusqu'au 31 mai 2008 à la signature d'une entente de service en 1, 2 ou 3 ans				

### Forfaits Parlez beaucoup

Appels illimités en soirée et le week-end

	PARLEZ BIEN/COUP-25	PARLEZ BIEN/COUP-30	PARLEZ BIEN/COUP-35	PARLEZ BIEN/COUP-40
Contenu de base	25\$	30\$	35\$	40\$
Appels locaux en soirée et le week-end illimités				
EN PRIME - appels nationaux et textos avec vos 5 amis Ma Clique				
Minutes d'appel local en tout temps incluses	Jusqu'à 100	Jusqu'à 150	Jusqu'à 200	Jusqu'à 250
EN PRIME - minutes d'appel local en tout temps				
Minutes d'appel local la nuit et le week-end incluses (du 21 h à 7 h)	Jusqu'à 1000	Illimités	Illimités	Illimités
Productions d'appel incluses				
Frais de service d'urgence au départ				
Frais mensuels pour le service d'appel d'urgence 911 évolutif				
Extras inclus				
Offres de programmes AVANTAGES et appels locaux GRATUITS le jour de votre fête				

### Forfaits Parlez-moi

Appels locaux illimités

	PARLEZ-MOI 25	PARLEZ-MOI 30	PARLEZ-MOI 35	PARLEZ-MOI 40
Contenu de base	25\$	30\$	35\$	40\$
Appels locaux illimités				
EN PRIME - appels nationaux et textos avec vos 5 amis Ma Clique				
Minutes d'appel local en tout temps incluses	Jusqu'à 100	Jusqu'à 150	Jusqu'à 200	Jusqu'à 250
EN PRIME - minutes d'appel local en tout temps				
Minutes d'appel local la nuit et le week-end incluses (du 21 h à 7 h)	Jusqu'à 1000	Illimités	Illimités	Illimités
Productions d'appel incluses				
Frais de service d'urgence au départ				
Frais mensuels pour le service d'appel d'urgence 911 évolutif				
Extras inclus				
Offres de programmes AVANTAGES et appels locaux GRATUITS le jour de votre fête				

37-80  
11-29

100\$ Mois

Tarif de minute d'appel local additionnelle	+ 35¢
Tarif de minute d'appel international additionnelle (tarif variable vers le Canada du Centre vers les E.-U.)	+ 35¢
Offres de programmes AVANTAGES et appels locaux GRATUITS le jour de votre fête	
Tarif mensuel pour les heures d'appel plus tôt en soirée	+ 35¢
Appui de Ma Clique, appels et textos illimités avec vos 5 amis Ma Clique	
Exemples: EUPHONIX 10/25\$	+ 10\$/ + 13\$/ + 25¢ par minute
Plan de service disponible sur le service clientique, consultez la page 12	
Offre de service disponible	
Appels locaux illimités	Jusqu'à 3 mois

Tarif de minute d'appel local additionnelle	+ 35¢
Tarif de minute d'appel international additionnelle (tarif variable vers le Canada du Centre vers les E.-U.)	+ 35¢
Offres de programmes AVANTAGES et appels locaux GRATUITS le jour de votre fête	
Tarif mensuel pour les heures d'appel plus tôt en soirée	+ 35¢
Appui de Ma Clique, appels et textos illimités avec vos 5 amis Ma Clique	
Exemples: EUPHONIX 10/25\$	+ 10\$/ + 13\$/ + 25¢ par minute
Plan de service disponible sur le service clientique, consultez la page 12	
Offre de service disponible	
Appels locaux illimités	Jusqu'à 3 mois

Tarif de minute d'appel local additionnelle	+ 35¢
Tarif de minute d'appel international additionnelle (tarif variable vers le Canada du Centre vers les E.-U.)	+ 35¢
Offres de programmes AVANTAGES et appels locaux GRATUITS le jour de votre fête	
Tarif mensuel pour les heures d'appel plus tôt en soirée	+ 35¢
Appui de Ma Clique, appels et textos illimités avec vos 5 amis Ma Clique	
Exemples: EUPHONIX 10/25\$	+ 10\$/ + 13\$/ + 25¢ par minute
Plan de service disponible sur le service clientique, consultez la page 12	
Offre de service disponible	
Appels locaux illimités	Jusqu'à 3 mois

**ANNEXE 85**

---

