

CONDITIONS GÉNÉRALES DE SHAW DIRECT – ENTENTE POUR CLIENTS RÉSIDENTIELS

Vous (ci-après appelé le « client ») confirmez et acceptez qu'en payant un des services proposés par Shaw Direct, vous vous engagez à respecter les conditions générales suivantes (ci-après appelées les « conditions générales ») s'appliquant à la prestation des services. Si vous ne comprenez pas une partie des conditions générales ou si vous avez besoin d'éclaircissements, veuillez communiquer avec notre centre d'assistance à la clientèle au 1.888.554.7827.

1. Définitions. Dans le présent document, les termes suivants ont la signification qui leur est donnée ci après :

« **Équipement** » désigne une partie ou l'ensemble des récepteurs, de l'antenne parabolique ou de tout matériel auxiliaire nécessaire pour recevoir les services;

« **Récepteur** » désigne le récepteur avec décodeur intégré ou boîtier décodeur qui est relié à votre téléviseur et qui sert au décodage de la programmation;

« **Antenne parabolique** » désigne l'antenne parabolique et les composantes installées à l'extérieur de la maison;

« **Services** » désignent, selon le contexte, une partie ou l'ensemble des services fournis par Shaw Direct, y compris la programmation acheminée à un ou plusieurs récepteurs;

« **Shaw Direct** », « **nous** », « **notre** », désignent Shaw Direct Television Network Incorporated, Shaw Satellite G.P. et toute société que l'une ou l'autre contrôle, qui contrôle l'une ou l'autre ou qui fait l'objet d'un contrôle commun avec l'une ou l'autre ainsi que leurs dirigeants, administrateurs, employés et représentants agréés.

2. Généralités. Les conditions générales énoncées ci-dessous reflètent la façon dont Shaw Direct fournit ses services au client. Nous pourrions juger nécessaire de modifier les conditions générales, et nous vous informerons de tout changement important. Un avis à cet égard pourra figurer sur votre relevé mensuel ou l'accompagner, ou encore être envoyé sous pli séparé. Les changements peu importants seront signalés sur le site Internet de Shaw Direct à l'adresse www.shawdirect.ca sous la forme de mises à jour des conditions générales. Si vous êtes en désaccord avec les changements apportés aux conditions générales, vous pouvez annuler votre abonnement en appelant notre centre d'assistance à la clientèle.

3. Raccordement téléphonique. Sauf si elle en décide autrement avant l'activation, Shaw Direct exige que tous ses récepteurs, à l'exception des récepteurs DSR205 et DSR207 ou tout autre récepteur numérique par satellite (RNS), qui ne contiennent pas de modem, relié au compte du client doit être directement raccordé en permanence à une ligne téléphonique terrestre en service au Canada.

Le raccordement téléphonique permet aux clients de tirer avantage de tous les services qu'offre Shaw Direct, y compris des caractéristiques telles que la télé à la carte instantanée (décrite à l'article 23), l'affichage de l'appelant et, s'il y a lieu, des services télévisuels interactifs. Vous consentez à ne pas directement ou indirectement utiliser un seul compte pour plus de deux (2) résidences, et qu'un maximum de deux (2) lignes téléphoniques seront associées à votre compte en tout temps. De même, vous tiendrez à jour en tout temps l'adresse et le numéro de téléphone résidentiels associés à votre compte Shaw Direct. De plus, un maximum de six (6) récepteurs sera autorisé à recevoir des services sur votre compte, et ces récepteurs devront se trouver dans la(les) résidence(s) apparaissant à votre compte et être branchés aux lignes téléphoniques enregistrées à ces résidences. Si nous déterminons que vous avez omis de maintenir un tel raccordement téléphonique direct, ou si les récepteurs ne se trouvent pas à l'intérieur des résidences apparaissant à votre compte et ne sont pas branchés aux lignes téléphoniques enregistrées à ces résidences, nous pourrions, à notre seule discrétion, débrancher une partie ou la totalité des services ou exiger que vous payiez les frais associés aux services reçus par le(les) récepteur(s) non autorisé(s).

4. Frais de prestation des services. Vous vous engagez à régler intégralement les factures relatives aux services, taxes applicables comprises. Le règlement est exigible à la date inscrite sur le relevé mensuel. Sauf indication contraire sur le relevé, les services seront facturés à l'avance tous les mois. Tout compte en souffrance à la date d'échéance fera l'objet d'intérêts et autres frais décrits plus en détails ci-dessous et au paragraphe 5 a). En tant que client abonné au plan Simple Satellite^{MC}, votre relevé mensuel comprend tous les frais liés à l'antenne parabolique. Consultez le paragraphe 11 b) pour de plus amples renseignements concernant la garantie pour clients du plan Simple Satellite^{MC}. Le client dont le compte est en souffrance depuis plus de 40 jours après la date d'échéance s'expose à un déclassement de ses services ou à des restrictions pour commander à la télé à la carte ou pour ajouter de nouveaux services. Le client dont le compte est en souffrance depuis plus de soixante-dix (70) jours après la date d'échéance s'expose à un débranchement. Au moment du rebranchement, des frais de rebranchement de 30 \$ seront portés à votre compte. Le client ne peut surclasser sa programmation ni retirer l'équipement tant que son compte est en souffrance. Certaines offres ou promotions peuvent nécessiter le règlement de frais de débranchement dans l'hypothèse où le client fait débrancher ses services avant une date établie.

5. Autres frais. En plus des mensualités exigibles pour les services, vous vous engagez à acquitter tous les frais d'installation et autres frais suivants applicables, le cas échéant :

- a) Intérêts : Si Shaw Direct ne reçoit pas le paiement à la date d'échéance, vous devrez payer des intérêts sur le solde impayé à un taux composé de deux pour cent (2 %) par mois (26,8 % par an) jusqu'à ce que le solde soit réglé intégralement.
- b) Dépôt de garantie : Lorsque la programmation a été désactivée, Shaw Direct peut demander au client de verser un dépôt de garantie avant de la réactiver. Les sommes ainsi déposées en garantie figureront à titre de crédit sur le relevé, et les frais exigibles seront retranchés du montant donné en garantie à chaque cycle de facturation. Les dépôts en garantie ne portent pas intérêt.
- c) Frais de traitement : Si votre compte reste impayé pendant soixante (60) jours, vous acceptez de payer des frais de traitement de 20 \$ pour couvrir les services liés au déclassement ou à la cessation de vos services.
- d) Frais de non-retour de l'antenne parabolique : Les clients Simple Satellite^{MC} dont le service a été activé avant 2003 et qui, après toute interruption de service, pour une autre raison qu'un débranchement saisonnier, ne permettent pas à Shaw Direct de débrancher l'antenne appartenant à cette dernière, se verront imposer des frais de 150 \$.
- e) Frais pour paiement retourné : Si la banque ou une autre institution financière chargée de retirer l'argent du compte du client refuse de payer Shaw Direct pour quelque raison que ce soit, et que le chèque, le mandat, le paiement par carte de crédit ou par autre instrument est retourné à Shaw Direct sans paiement, le client accepte de verser à Shaw Direct des frais pour paiement retourné ne devant pas dépasser 25 \$.
- f) Frais de commande de télé à la carte : Si vous commandez un film ou un événement à la carte par l'entremise d'un agent Shaw Direct au moyen du système de commande de télé à la carte, des frais de service de trois dollars (3 \$) par film ou événement commandé vous seront facturés. Si vous commandez par l'entremise du système de commande téléphonique automatisée, des frais de un dollar (1 \$) par film ou événement commandé seront portés à votre compte.

- g) Frais de garantie pour un seul récepteur (facultatifs) : Le client qui souscrit à la garantie pour un seul récepteur décrite à l'article 11 se fera imputer des frais mensuels de 2,49 \$.
 - h) Frais de garantie pour récepteurs multiples : Le client qui possède au moins deux récepteurs se fera imputer des frais mensuels de 4,99 \$ pour bénéficier de la protection prévue par la garantie décrite à l'article 11. Les clients abonnés à certains forfaits de programmation peuvent être exemptés de ces frais.
 - i) Frais de non-retour du récepteur : Si vous désactivez vos services dans les douze (12) mois suivant la date d'activation, ou si Shaw Direct désactive vos services conformément aux présentes conditions générales, vous êtes tenus de retourner votre ou vos récepteurs et télécommandes Shaw Direct en bon état, sinon des frais de non-retour du récepteur de 200 \$ plus les taxes applicables vous seront facturés. La durée d'un débranchement saisonnier ou aux fins de vacances survenant dans les douze (12) premiers mois de service s'ajoutera à la période de douze (12) mois dont il est fait mention précédemment pour déterminer si des frais de non-retour du récepteur peuvent s'appliquer.
- 6. Pause saisonnière.** Vous pouvez faire débrancher et rebrancher vos services pour une période minimale de quatorze (14) jours consécutifs jusqu'à une période maximale de cent quatre-vingt (180) jours consécutifs, à condition que pour chaque période de douze (12) mois, vous fassiez débrancher vos services pour une période de cent quatre-vingt (180) jours seulement au total. Si vous souhaitez planifier une pause saisonnière de vos services ou un rebranchement, vous devez nous communiquer vos directives de rebranchement pour une date qui se situe dans les cent quatre-vingt (180) jours suivant la date de la demande du débranchement. Si vous ne nous communiquez aucune date de rebranchement ou si la date de la réactivation dépasse cent quatre-vingt (180) jours, des frais de réactivation de 30 \$ vous seront facturés au moment de la réactivation. Pour prendre les dispositions nécessaires en vue d'une pause saisonnière de vos services sans aucuns frais, visitez la section « Libre service » de notre site à l'adresse www.shawdirect.ca ou utilisez le système téléphonique automatisé de Shaw Direct.
- 7. Modification des frais.** Shaw Direct se réserve le droit de modifier les frais facturés pour les services et d'imposer d'autres frais pour ceux-ci à n'importe quel moment. Shaw Direct informera le client de tout changement ou ajout de frais par un avis qui peut figurer sur son relevé mensuel ou y être joint ou encore être envoyé sous pli séparé; cet avis constituera une modification des conditions générales. LE FAIT POUR LE CLIENT DE NE PAS METTRE FIN À CES SERVICES OU DE CONTINUER DE LES UTILISER APRÈS AVOIR ÉTÉ INFORMÉ DES CHANGEMENTS CONSTITUE UNE ACCEPTATION DE LA PRÉSENTE CONVENTION, TELLE QU'ELLE EST MODIFIÉE PAR CES CHANGEMENTS OU AJOUTS.
- 8. Changement apporté aux services.** Shaw Direct se réserve le droit de changer à tout moment les services, notamment de modifier la composition, l'organisation ou tout autre aspect de la programmation. Dans le cas de changements apportés aux services, à l'exception des changements à la programmation, Shaw Direct informera le client du changement soit en l'indiquant sur le relevé mensuel, soit en joignant un avis au relevé ou en envoyant l'avis sous pli séparé; cet avis constituera une modification des conditions générales. Shaw Direct ne sera en aucun cas tenue de rembourser le client quelque montant que ce soit par suite d'un changement apporté aux services, pas plus qu'elle ne sera tenue de remplacer un service modifié ou d'y suppléer. LE FAIT POUR LE CLIENT DE NE PAS METTRE FIN À CES SERVICES OU DE CONTINUER DE LES UTILISER APRÈS AVOIR ÉTÉ INFORMÉ DES CHANGEMENTS CONSTITUE UNE ACCEPTATION DE LA PRÉSENTE CONVENTION, TELLE QUE MODIFIÉE PAR CES CHANGEMENTS OU AJOUTS.
- 9. Résiliation et inexécution.**

Par le client. Le client peut à tout moment résilier en partie ou en totalité les services fournis pour quelque raison que ce soit, en avisant par écrit le centre d'assistance à la clientèle au moins trente (30) jours à l'avance. Le client sera responsable de payer tous les frais relatifs aux services jusqu'à ce que la période de préavis soit écoulée ou que les services aient été annulés ou désactivés, en prenant la dernière échéance. Le client demeurera responsable d'acquitter les sommes en souffrance cumulées jusqu'au jour de la résiliation.

Par Shaw Direct. Nous nous réservons le droit de désactiver les services en tout temps, dans l'une ou l'autre des circonstances suivantes : (1) Vous omettez d'effectuer un paiement à Shaw Direct dans les soixante-dix (70) jours suivant la date d'échéance; (2) vous violez l'une ou l'autre des conditions générales décrites dans la présente sans pouvoir y remédier; (3) vous omettez de remédier à tout autre manquement ou défaut de l'une des conditions générales dans les dix (10) jours suivant la réception d'un avis écrit relatif de ladite violation; (4) vous transférez, grevez ou déplacez une partie ou la totalité des services ou de l'équipement appartenant à Shaw Direct; (5) vous cédez ou tentez de céder l'un ou l'autre de vos droits, devoirs ou obligations relatifs aux présentes conditions générales; ou (6) vous effectuez un acte de faillite ou des procédures de faillite sont entamées contre vous.

10. Propriété. Si vous êtes un client du plan Simple Satellite^{MC} de Shaw Direct qui s'est abonné avant 2003, vous reconnaissez que tout l'équipement (sauf les récepteurs qui vous appartiennent) est et demeure la propriété exclusive de Shaw Direct, et vous vous engagez à ne pas vendre, transférer, louer, grever ni céder l'équipement en partie ou en totalité, et reconnaissez que la location de l'antenne parabolique^{MC} est comprise dans vos mensualités. Si vous êtes un client du plan Simple Satellite^{MC} de Shaw Direct qui s'est abonné avant 2003 et que vous louez votre ou vos récepteurs, vous reconnaissez n'avoir aucun droit en aucun temps d'acheter l'un ou l'autre des récepteurs loués ni une autre partie de l'équipement.

11. Garantie.

- a. Récepteur(s) : Si vous êtes propriétaire de votre ou vos récepteurs, vous recevrez la garantie limitée standard du fabricant applicable pour une durée déterminée après la date de l'achat. De plus, les clients qui ne possèdent qu'un (1) seul récepteur peuvent souscrire, pour une période maximale de un (1) an, à la garantie limitée facultative de Shaw Direct sur leur récepteur. Si le client possède deux récepteurs ou plus, celui-ci recevra automatiquement une garantie supplémentaire sur chaque récepteur.
- b. Garantie pour les clients du plan Simple Satellite^{MC} : Avec le plan Simple Satellite^{MC}, il n'a jamais été si facile de profiter de la télé par satellite! En vertu de ce plan, Shaw Direct vous offrira :
 - i. L'installation professionnelle comprise d'une valeur de 150 \$ et qui inclut :
 1. Appel de l'installateur au client pour confirmer la date et l'heure de l'installation.
 2. Assemblage de l'antenne et montage à la structure unifamiliale.
 3. Installation et branchement du matériel de l'antenne et du LNB à un récepteur.
 4. Vérification du branchement pour assurer la continuité du service, y compris la mesure et la prise en note de l'intensité du signal.
 5. Mise à la terre du système.
 6. Consultation concernant les options de raccordement téléphonique, conformément à l'article 3.
 7. Appel au Service des relations avec la clientèle de Shaw Direct pour l'activation du système.
 8. Démonstration du fonctionnement du récepteur au client.
 9. Étanchéisation de toutes les perforations et l'installation des plaques murales appropriées.
 10. Tous les coûts en sus d'une installation de base doivent être payés par le client à l'installateur.
 - ii. Antenne parabolique et installation sans frais supplémentaires si le client déménage. Si vous déménagez, Shaw Direct vous offrira une antenne satellite et l'installation sans frais supplémentaires à votre nouvelle résidence (cette offre n'est

valide que pour un (1) seul déménagement par période de douze (12) mois). Les clients qui déménagent et emménagent dans un appartement ou autre immeuble à usage locatif doivent obtenir le consentement de leur locateur ou propriétaire avant de fixer un rendez-vous d'installation. Les clients qui déménagent et emménagent dans un immeuble en copropriété ou une unité à étages doivent obtenir une autorisation valide (auprès de l'organisme responsable des règlements municipaux de leur région ou du gouvernement) d'installer l'équipement à l'extérieur de l'immeuble avant de procéder à l'installation.

- iii. Garantie restreinte à vie sur tout l'équipement extérieur. La garantie de l'antenne du plan Simple Satellite^{MC} couvre tout l'équipement extérieur, y compris les coûts de main-d'œuvre et le remplacement de l'antenne, du LNB et du câblage extérieur jusqu'au point d'entrée de la résidence. Les éléments qui ne sont pas couverts par la garantie Simple Satellite^{MC} incluent :
1. Dommages à l'équipement ou perte du signal en raison d'une manutention inadéquate de l'antenne ou de l'équipement extérieur.
 2. Récepteur par satellite (DSR) et télécommande.
 3. Le remplacement et les coûts de main-d'œuvre entraînés par les installations effectuées par les clients.
 4. Mises à niveau de l'antenne.

12. Aucune dispense. Le fait, pour Shaw Direct, d'omettre d'exercer ou d'exercer en retard un droit, un pouvoir ou un privilège en vertu de la présente ne représente en aucun cas une dispense des conditions générales.

13. Questions sur la facturation. Si une erreur semble s'être glissée dans une facture ou un relevé, le client peut communiquer avec Shaw Direct par téléphone au 1.888.554.7827, ou par écrit à l'adresse Suite 200, 2400 – 32nd Avenue NE, Calgary, Alberta, T2E 9A7. Tout envoi par la poste devrait inclure :

- (i) le nom et numéro de compte du client;
- (ii) une explication de l'erreur présumée;
- (iii) une suggestion quant à la cause du problème et un moyen de le régler. Le client doit communiquer avec Shaw Direct dans les vingt (20) jours suivant la date de la facture ou du relevé qui contient l'erreur présumée. Le client doit régler tout montant non contesté au plus tard à la date d'échéance pour éviter de se voir imposer des frais administratifs pour paiement en retard.

14. Recouvrement. Si Shaw Direct décide d'avoir recours à un organisme de recouvrement ou à un conseiller juridique pour récupérer les sommes dues par le client ou pour revendiquer tout autre droit qu'elle peut avoir contre le client en vertu des présentes conditions générales, le client accepte de payer des frais raisonnables pour le recouvrement ou pour d'autres mesures, y compris les frais de l'organisme de recouvrement, des frais juridiques raisonnables et des frais de justice, le cas échéant. Le client accepte que dans l'éventualité où il omet de verser les sommes dues à Shaw Direct, celle-ci peut informer une agence d'évaluation du crédit ou de recouvrement du non-paiement de la part du client, ce qui peut avoir une répercussion négative sur la capacité du client à solliciter un crédit.

15. Absence de garanties. Shaw Direct ne peut être tenue responsable du contenu de la programmation fournie au client.

16. Responsabilité en cas d'utilisation non autorisée. Si l'équipement est volé ou retiré d'une autre façon de son domicile, le client doit en informer sans délai notre centre d'assistance à la clientèle au plus tard cinq (5) jours après l'événement. Si Shaw Direct n'est pas dûment avisée du vol ou du retrait d'équipement, le client est responsable de son utilisation non autorisée jusqu'à ce que Shaw Direct en ait été dûment avisée.

- 17. Observation des lois par le client.** Il incombe au client de voir au respect des normes de sécurité en construction, des ordonnances de zonage, des conditions et des restrictions (collectivement appelées les « lois ») relatives à l'installation de l'équipement dont il est fait mention aux présentes, au paiement des frais et autres charges, à l'obtention des permis ou autres autorisations, le cas échéant, pour l'installation de l'équipement et la réception des services. Le client est entièrement responsable des amendes ou des frais découlant de toute installation ou de tout service illégal. Le fait de devoir retirer un équipement par suite du non-respect des lois ne modifie pas les obligations qui incombent au client en vertu des conditions générales ni ne le libère de ces obligations. Si le client n'est pas propriétaire de l'emplacement où se trouve l'équipement, il lui incombe de voir à ce que l'installation de ce dernier soit approuvée par Shaw Direct et que les intérêts de cette dernière dans l'équipement ne soient pas grevés par des intérêts conflictuels d'un ou de l'ensemble des propriétaires, ni assujettis à des charges immobilières, et le client nous garantit contre toute responsabilité si ce n'est pas le cas. L'équipement ne peut être retiré du domicile actuel du client sans notre consentement.
- 18. Aucune cession.** Le client ne peut céder ni les services ni l'équipement sans autorisation préalable de Shaw Direct.
- 19. Visionnement.** Le client accepte que les services ne soient visionnés que dans son domicile et qu'en aucun cas ils ne le soient dans des endroits communs ou publics, et qu'ils ne servent pas à des représentations publiques. Toute présentation autre que celles décrites ci-dessus constitue une violation importante de la part du client et entraîne la désactivation des services. La programmation ne peut être rediffusée, reproduite, retransmise ni présentée que conformément aux conditions générales, et aucuns frais d'entrée ne peut être exigés pour le visionnement des émissions.
- 20. Interdictions de diffusion.** Certains services qui font partie de la programmation, notamment certains services d'abonnement, des événements sportifs ou des services de réseaux de radio et télédiffusion, peuvent de temps à autre être frappés d'interdiction de diffusion dans une région donnée. Tout contournement ou tentative de contourner de telles interruptions constitue une infraction grave pour laquelle l'auteur peut être passible de poursuites judiciaires.
- 21. Mise en garde contre le piratage.** Il est illégal de recevoir de la programmation complète ou partielle sans payer les frais applicables à Shaw Direct. Tout client qui modifie intentionnellement l'équipement afin de recevoir une programmation complète ou partielle sans payer les frais applicables est complice d'un délit et peut être passible des sanctions prévues par la loi.
- 22. Cession des comptes.** Shaw Direct peut vendre, céder ou transférer le compte du client à un tiers sans l'en aviser. À défaut d'avis de la cession, le client doit continuer à envoyer ses paiements à l'adresse indiquée sur le relevé de facturation de Shaw Direct.
- 23. Télé à la carte.** Les clients peuvent commander les films et les événements de la télé à la carte de Shaw Direct de deux façons.
- En composant le numéro de notre système de commande automatisée de la télé à la carte au 1.866.782.7778 à l'avance pour commander les films ou les événements soit par l'entremise d'un conseiller ou du système téléphonique automatisé. Les films et les événements seront facturés à votre compte lors du visionnement. Voir le paragraphe 5 e) pour les frais de commande applicables.
 - En activant la fonction de télé à la carte instantanée qui vous permettra de commander des films et des événements par l'entremise de votre télécommande. Pour activer la télé à la carte instantanée, votre ou vos récepteurs doivent être branchés de façon permanente à une ligne téléphonique pour assurer que votre compte demeure à jour.

Ce service n'est pas disponible pour les récepteurs qui ne contiennent pas de modem, tels que les récepteurs DSR205 et DSR207. Le client est responsable de s'assurer que ses récepteurs (à l'exception des récepteurs DSR205 et DSR207) sont toujours branchés à une ligne téléphonique pour que nous puissions mettre son compte à jour.

- 24. Lois applicables à l'ensemble de la convention.** Les conditions générales sont régies par les lois de la province de résidence du client et par les lois du Canada, y compris les règlements du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes. Certains passages de ces conditions générales sont assujettis à des modifications ou à des suppressions pouvant être exigées par une loi ou un règlement applicable s'ils sont en conflits avec une telle loi ou un tel règlement, sans que n'en soient pour autant touchées la validité ou l'applicabilité des autres conditions générales. Les conditions générales représentent l'intégralité de la convention conclue entre les parties en ce qui en concerne le contenu des présentes, et elles remplacent toutes les ententes préalables. En cas de différence entre la présente version des conditions générales et la version en ligne à l'adresse www.shawdirect.ca, la version en ligne a préséance.
- 25. Installations par satellite.** Le client accepte que les installations par satellite utilisées par Shaw Direct aux fins de programmation puissent changer de temps à autre. Le client comprend que chaque fois qu'il y a un changement dans les installations par satellite, il peut être nécessaire de déplacer ou de rajuster l'antenne.
- 26. Modification des renseignements.** Le client accepte de nous informer sans délai de tout changement de nom, d'adresse de facturation, d'adresse résidentielle ou de numéro de téléphone en communiquant avec le centre d'assistance à la clientèle.
- 27. Droits et recours.** Les droits et recours de Shaw Direct en vertu des conditions générales sont cumulatifs et s'ajoutent aux autres droits et recours accordés à Shaw Direct par la loi et en équité.
- 28. DÉCHARGE DE CERTAINES RESPONSABILITÉS.** SHAW DIRECT NE PEUT EN AUCUN CAS ÊTRE TENUE RESPONSABLE POUR DES DOMMAGES INDIRECTS OU PARTICULIERS, Y COMPRIS LA PERTE DE PROGRAMMATION, LA PERTE DE JOUISSANCE DE L'ÉQUIPEMENT OU TOUT DOMMAGE CAUSÉ PAR UN BRIS OU UNE PANNE D'ÉQUIPEMENT, UN RETARD DANS LA RÉPARATION OU L'INCAPACITÉ DE RÉPARER UN ÉQUIPEMENT (OU UN ÉLÉMENT DE CE DERNIER) PROTÉGÉ PAR UNE GARANTIE DE SERVICE FOURNIE PAR SHAW DIRECT OU UNE AUTRE GARANTIE, QUE LE BRIS OU LA PANNE DÉCOULE D'UNE NÉGLIGENCE OU D'UNE AUTRE CAUSE. NOUS NE DONNONS AUCUNE GARANTIE EXPLICITE POUR LES SERVICES QUI VOUS SONT FOURNIS, ET TOUTES LES GARANTIES IMPLICITES ET OBLIGATOIRES, Y COMPRIS TOUTE GARANTIE QUANT À LA QUALITÉ MARCHANDE ET À LA CONFORMITÉ À UN USAGE PARTICULIER, FONT PAR LES PRÉSENTES L'OBJET D'UNE EXONÉRATION, SAUF DANS LES PROVINCES OÙ LES GARANTIES IMPLICITES OU EXPLICITES NE PEUVENT FAIRE L'OBJET D'EXONÉRATIONS, DE DISPENSES OU DE LIMITES (AUQUEL CAS L'EXCLUSION PRÉCÉDENTE PEUT NE PAS S'APPLIQUER AU CLIENT). AUCUNE GARANTIE N'EST ACCORDÉE QUANT À LA QUALITÉ DE LA TRANSMISSION NI À SA CONTINUITÉ. EN AUCUN CAS LA RESPONSABILITÉ DE SHAW DIRECT À L'ÉGARD DU CLIENT NE PEUT DÉPASSER LE MONTANT TOTAL QUE CE DERNIER A PAYÉ POUR LES SERVICES.
- 29. Arbitrage / Aucun recours collectif.** Toute réclamation ou litige (contractuel ou délictuel) découlant des présentes conditions générales et des services fournis ou associé à ceux-ci, ou tout énoncé ou représentation orale ou écrite concernant les services ou ces conditions générales (collectivement une « réclamation ») sera renvoyé à un arbitre unique (à l'exclusion des tribunaux) et réglé par ce dernier, et la décision sera exécutoire et sans appel, sauf si la loi l'interdit. Le client consent à renoncer à tout droit d'introduire ou de

participer à un recours collectif ou à une procédure contre Shaw Direct découlant de toute réclamation ou en lien avec celle-ci, et il accepte également de ne pas participer à tout recours collectif engagé contre nous. Si vous voulez déposer une réclamation, vous devez nous en aviser par écrit à l'adresse indiquée à l'article 11, et en faire parvenir une copie au vice-président des affaires juridiques, Suite 900, 630 3rd Avenue SW, Calgary, Alberta, T2P 4L4. Si nous voulons déposer une réclamation, nous vous ferons parvenir un avis de l'arbitrage à votre adresse de facturation. Tout arbitrage d'une réclamation sera assujéti aux règlements sur lesquels nous nous sommes entendus, et l'inobservation de ces règlements sera soumise à un arbitre unique en vertu des lois et des règlements sur l'arbitrage commercial de la province de résidence du client qui sont en vigueur à la date de l'avis de l'arbitrage.

Garantie pour clients du plan Simple Satellite^{MC}

Bienvenue dans l'univers Shaw Direct! Nous nous engageons à vous offrir une expérience divertissement télévisuel ultime, et nous sommes confiants que vous aimerez tout ce que Shaw Direct a à vous offrir. Les renseignements suivants visent à vous donner à un aperçu des avantages du plan Simple Satellite^{MC} et à vous fournir les détails complets de notre garantie.

Qu'est-ce que le plan Simple Satellite^{MC} ?

Avec le plan Simple Satellite^{MC}, il n'a jamais été si facile de profiter de la télé par satellite! En vertu de ce plan, Shaw Direct vous offrira :

- L'installation professionnelle comprise – une valeur de 150 \$*
- L'antenne satellite et l'installation sans frais supplémentaires si vous déménagez**

DÉTAILS DU PLAN SIMPLE SATELLITE^{MC}

Installation professionnelle

Votre système par satellite Shaw Direct sera installé par un professionnel. Nos installateurs certifiés Shaw Direct doivent se conformer à des normes rigoureuses pour assurer la qualité de chaque installation.

Installation de base

Le plan Simple Satellite^{MC} couvre le coût d'une installation de base – une valeur de 150 \$. Cette installation comprend :

- Appel de l'installateur au client pour confirmer la date et l'heure de l'installation.
- Assemblage de l'antenne et montage à la structure unifamiliale.
- Installation et branchement du matériel de l'antenne et du LNB à un récepteur.
- Vérification du branchement pour assurer la continuité du service, y compris la mesure et la prise en note de l'intensité du signal.
- Mise à la terre du système.
- Consultation concernant les options de raccordement téléphonique, conformément aux conditions générales de Shaw Direct.
- Appel au Centre d'assistance à la clientèle de Shaw Direct pour l'activation du système.
- Démonstration du fonctionnement du récepteur au client.
- Étanchéisation de toutes les perforations et l'installation des plaques murales appropriées.

Le client doit payer à l'installateur tous les coûts additionnels à l'installation de base.

Politique régissant notre plan de déménagement

Si vous déménagez, Shaw Direct vous offrira une antenne parabolique et l'installation sans frais supplémentaires à votre nouvelle résidence. Les clients ont droit à un (1) seul déménagement par année sans frais supplémentaire (cette offre n'est valide que pour un (1) seul déménagement par période de douze (12) mois). Les clients qui déménagent et emménagent dans un appartement, une copropriété ou tout autre immeuble à usage locatif doivent obtenir l'autorisation écrite de leur locateur avant de fixer un rendez-vous d'installation.

Garantie de l'antenne

La garantie de l'antenne du plan Simple Satellite^{MC} couvre tout l'équipement extérieur, y compris les coûts de main-d'œuvre et le remplacement de l'antenne, du LNB et du câblage extérieur jusqu'au point d'entrée de la résidence. En tant que client abonné au plan Simple Satellite^{MC}, votre relevé mensuel comprend tous les frais liés à l'antenne parabolique. Les éléments qui ne sont pas couverts par la garantie Simple Satellite^{MC} incluent :

- Dommage à l'équipement ou perte du signal en raison d'une manutention inadéquate de l'antenne ou de l'équipement extérieur.

- Dommage à l'équipement ou perte du signal causé par des rénovations.
- Récepteur, télécommande et câblage intérieur (couverts par l'entente de service et de garantie régulière).
- Le remplacement et les coûts de main-d'œuvre entraînés par les installations effectuées par les clients.
- Mises à niveau de l'antenne parabolique.

Pour plus de détails sur le plan Simple Satellite^{MC}, visitez notre site Internet à l'adresse shawdirect.ca.

*Installation comprise en vertu de la garantie pour clients Simple Satellite^{MC}, vendue avec le système par satellite.

**Ne s'applique qu'à un (1) seul déménagement par année.