

Modalités et conditions générales

Le présent CONTRAT d'abonnement constitue une entente qui vous lie le MEMBRE à la COOP, fournisseur de service, à laquelle sont intégrés par renvoi, et dans laquelle sont réputés compris, le formulaire d'autorisation de paiement automatique, le bon de travail, l'annexe A pour le service internet, l'annexe B pour le service de télévision IP et l'Annexe C pour le service de téléphonie IP.

Les Services consentis, tel que décrits dans les annexes suivantes A, B et C, en lien avec LE CONTRAT, sont régis par le *Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications Canadiennes* (le « CRTC ») et, dans la mesure où il y a incompatibilité entre les dispositions du présent CONTRAT et les règles applicables par le CRTC, ces dernières prévaudront.

Présentation de l'entreprise

La Coop-CSUR est une entreprise d'économie sociale à laquelle les membres contribuent volontairement en parts égales. Les membres partagent aussi un certain nombre de droits et obligations décrits dans ce contrat. Le système coopératif est fondé sur les principes de la coopération et de la solidarité. Le pouvoir y est exercé démocratiquement et les membres de la coopérative travaillent avec un souci de l'intérêt général de tous les membres.

L'objectif économique d'une coopérative est la recherche de la satisfaction des aspirations et des besoins économiques, sociaux et culturels de ses membres, comme par exemple, l'accessibilité pour ses membres à de meilleurs Services pour des Prix raisonnables, le coût équitable de vente et d'achat des produits et un environnement et des conditions de travail respectueux des employés et des bénévoles.

Les membres d'une coopérative sont détenteurs des parts sociales de l'entreprise et participent à égalité aux élections des administrateurs selon le principe "une personne = une voix". Cette organisation juridique permet de faire vivre une forme de démocratie au sein de l'entreprise.

La Coop-CSUR en tant que coopérative de solidarité se caractérise par la diversification de ses membres et son ouverture au partenariat. Elle regroupe à la fois des membres qui sont des consommateurs de Services offerts par la coopérative, des membres de soutien qui renforcent l'appui de la communauté et des membres qui sont des travailleurs au sein de celle-ci.

Mission de la Coop

La coop-CSUR est la première coopérative multiservices au Québec. Elle développe des Services à valeur ajoutée sur le territoire du Suroît afin de favoriser l'épanouissement d'un milieu de vie solidaire. CSUR est une entreprise d'économie sociale innovatrice, forte et dynamique, axée sur le développement durable et connectée sur ses membres.

Les valeurs de LA COOP

L'appropriation du pouvoir citoyen : les membres sont partis prenantes dans les décisions qui concernent la coopérative ;

La responsabilité personnelle et mutuelle : la prise de conscience et la prise en charge des conséquences de nos actions et de nos décisions individuelles et collectives ;

La démocratie : la participation active des membres à l'ensemble des activités, notamment à travers la structure décisionnelle ;

L'égalité : l'absence de toute discrimination entre les individus sur le plan de leurs droits, privilèges et obligations ;

L'équité : se rapproche plutôt de l'égalité des chances, relevant plutôt de l'éthique. En appelle à l'impartialité et à la justice ;

La solidarité : sentiment d'un devoir moral envers les autres membres de la communauté ;

Le respect : est incompatible avec le mépris, s'applique à la mémoire que l'on voue aux décisions ou aux actions posées dans le passé et qui forgent le présent et les personnes que l'on côtoie ;

L'honnêteté : qualité de quelqu'un qui est de bonne foi et qui est loyal ;

La transparence : parfaite accessibilité à l'information qui est d'intérêt public ;

La responsabilité sociale : une démarche volontaire qui reflète notre contribution au développement durable ;

L'altruisme : comportement de simple générosité sans rien attendre en retour, et ;

Le développement durable : développement qui répond aux besoins des communautés présentes sans compromettre la capacité des générations futures à répondre à leurs propres besoins.

Les définitions

Au fin du présent CONTRAT, les définitions suivantes s'appliquent :

Membre : la personne requérant les Services de LA COOP, dont la signature apparaît aux présentes. Cette personne détient un droit de vote à l'Assemblée générale annuelle et peut, si elle est élue, siéger au Conseil d'administration ;

Contrat : le présent CONTRAT de service de connexion au Réseau de LA COOP conclu entre LE MEMBRE et LA COOP y compris ses annexes ;

Débit (« Mbps ») : la quantité d'information transmise par unité de temps et s'exprime généralement en mégabits par seconde ;

Gigaoctet (« Go » ou « GIG ») : une unité de calcul de la consommation de la bande passante ;

Équipement : l'Équipement installé, loué, vendu ou fourni par LA COOP, au MEMBRE, à l'exception de tout Équipement tiers qui n'est pas fourni, prêté, loué ou vendu par LA COOP. Le terme « Équipement » inclut tout logiciel et toute documentation fournis par LA COOP ainsi que les adresses IP nécessaires à la connexion ;

Prix : le prix ou la mensualité payable pour les Services offerts par LA COOP, au MEMBRE, le tout selon le type de service et le type d'abonnement conformément au CONTRAT. Prix signifie également le prix de vente ou le montant de location payable par le MEMBRE, pour des Équipements. Le prix n'inclut pas les Taxes applicables ;

Frais : tout Frais payable en vertu du CONTRAT ainsi que l'indemnité de résiliation payable lors de la résiliation du CONTRAT et les indemnités compensatoires payables en cas de bris ou perte d'Équipement ;

Taxes : toutes les Taxes applicables qui doivent être ajoutées aux prix énumérés au CONTRAT ;

Point de démarcation : la pièce d'Équipement qui relie l'Équipement du MEMBRE au Réseau de LA COOP. Dans le cas des installations sur la fibre optique, il s'agit du terminal optique ; dans le cas des installations sur micro-ondes, il s'agit de la radio réceptrice ;

Réseau : l'ensemble des câbles de fibres optiques et de l'ensemble des Équipements émetteurs et récepteurs dont LA COOP est propriétaire dans le Réseau de télécommunications ;

Période initiale de service : durée initiale du CONTRAT de service entendue lors de la signature du CONTRAT.

Avantage économique : la portion des Frais de service, relative au service qui a été fourni au MEMBRE par la COOP, qui est réduite ou différée pendant la Période initiale de service si celle-ci est de 2 ans ou plus. L'Avantage économique réfère aussi à des diminutions de tarifs liées à l'abonnement à plus d'un service ou à l'installation simultanée de plus d'un service. Si toutefois pendant la Période initiale de service, le MEMBRE annule le service ou LA COOP y met fin en raison d'un manquement de la part du MEMBRE au présent CONTRAT, le MEMBRE sera tenu de payer à LA COOP un montant représentant les Avantages économiques reçus.

Services : les Services fournis au MEMBRE par LA COOP dans le cadre de son service des Technologies de l'information et des communications. Plus précisément, l'internet haute-vitesse (Annexe A), la téléphonie IP (Annexe B) et la télévision IP (Annexe C). De plus, les Services incluent l'installation, l'inspection, l'entretien, la réparation, le retrait ou le débranchement de tout Équipement en lien avec les Services souscrit par LE MEMBRE, l'activation des Services, le prêt ou la location d'Équipement lorsque ceux-ci sont inclus dans le forfait choisi ou lorsque ce prêt ou cette location a été spécifiquement souscrite par LE MEMBRE.

Les engagements de LA COOP

1. La COOP s'engage à fournir au MEMBRE les Équipements et les Services décrits aux annexes correspondant aux Services demandés par LE MEMBRE.
2. LA COOP s'engage à configurer, entretenir et installer en un lieu convenu avec LE MEMBRE les Équipements permettant au MEMBRE de recevoir ce service. LA COOP s'engage à maintenir l'Équipement en bon état de fonctionnement. En fonction des besoins d'entretien ou de réparation, les visites seront effectuées à l'adresse stipulée au contrat. En tout temps, LA COOP peut effectuer l'analyse de la qualité de la connexion.
3. La livraison, l'installation et la mise en opération de l'Équipement sont effectués par LA COOP au jour convenu avec LE MEMBRE. LA COOP ne sera en aucun cas tenue responsable de quelque réclamation, dommage, perte ou dépense, y compris, mais sans limitation, toute perte de salaire ou journée de travail manquée, si un rendez-vous d'installation est manqué, que ce soit par LA COOP ou un tiers installateur. LA COOP ne sera tenue responsable d'aucune perte de données. Il incombe au MEMBRE de faire des copies de secours de ses données avant l'installation des Équipements et du Service.
4. LA COOP s'engage à faire les meilleurs efforts pour fournir ce service au MEMBRE, mais ne garantit ni le fonctionnement ininterrompu de ce service, ni l'intégrité des données transmises via ce service. LA COOP ne peut pas être tenue responsable des interruptions de service, des retards ou des défauts de fonctionnement, à moins de négligence grossière ou d'une faute grave de leur part.
5. Dans le cadre des opérations de maintenance et d'amélioration du réseau pour lesquelles LA COOP prévoit une interruption à caractère exceptionnel du service, cette dernière avisera LE MEMBRE de cette interruption au moins vingt-quatre heures (24h) à l'avance par courrier électronique à l'adresse courriel fourni par LE MEMBRE. Dans le but d'offrir le plus de transparence possible, les avis seront aussi disponibles sur la boîte vocale du support technique.

6. LA COOP s'engage à offrir du support technique selon les horaires en vigueur, tel qu'affichés sur le site internet de l'entreprise. Le bureau administratif est ouvert du lundi au vendredi entre 8h00 et 16h00, à l'exception des jours fériés.

Les obligations du MEMBRE

7. En conformité avec les règlements généraux de LA COOP, LE MEMBRE déclare être membre en règle de LA COOP et avoir acquitté sa part sociale de qualification (10\$).
8. LE MEMBRE s'engage à ne pas utiliser les Équipements et le service à des fins illégales.
9. LE MEMBRE s'engage à payer les Frais d'installation et d'abonnement mensuel pour les Services auxquels il s'abonne et qui sont décrits dans les différents annexes.
10. LE MEMBRE s'engage à collaborer à l'installation de l'Équipement et, le cas échéant, au passage de la fibre optique vers l'intérieur du bâtiment en fournissant promptement toute information requise par LA COOP, en accordant priorité aux installations et en fournissant une prise électrique de 110 volts à proximité de l'Équipement. LA COOP recommande fortement à ce que cette prise soit protégée par un système contre les fluctuations de courant.
11. LE MEMBRE s'engage à toujours informer LA COOP, via son service d'amélioration continue, s'il vit des insatisfactions en lien avec le service et/ou ses employés. La collaboration de tous les membres est essentielle pour faciliter et accélérer l'amélioration des Services offerts.
12. LE MEMBRE s'engage à respecter les employés, les bénévoles et les autres membres ou partenaires de LA COOP en tout temps.
13. LE MEMBRE s'oblige à payer ses factures sur réception et au plus tard le premier jour de chaque mois pour le mois courant.
14. Si LE MEMBRE n'est pas propriétaire des lieux où sont dispensés les Services, LE MEMBRE confirme qu'il est autorisé à permettre à LA COOP d'agir conformément aux conditions du présent CONTRAT, notamment d'installer, d'inspecter, d'entretenir, de réparer, de retirer ou de débrancher l'Équipement du MEMBRE. S'il y a un litige entre le propriétaire et la coopérative suite à l'absence de consentement du propriétaire pour l'exécution des travaux requis par le MEMBRE, ce dernier s'engage à prendre fait et cause pour la COOP.
15. En cas de défaut du MEMBRE de se conformer à l'une ou à l'autre des obligations prévues au présent CONTRAT ; et s'il ne remédie pas à ce défaut dans les 30 jours suivant un avis écrit envoyé par courriel par LA COOP, celle-ci pourra résilier le présent CONTRAT sans autre préavis et exiger les Frais de déconnexion, s'il y a lieu.

Les conditions d'utilisation relatives à l'Équipement

16. Les Équipements installés par LA COOP chez LE MEMBRE restent la propriété de LA COOP sauf ceux qui sont vendus ou qui appartiennent déjà au MEMBRE. S'il y a bris d'entente de service et que l'Équipement est endommagé ou non fonctionnel au niveau physique ou logiciel, ou que l'Équipement est perdu, volé ou irrécupérable LE MEMBRE devra acquitter le coût de remplacement de l'Équipement visé. Le tout est payable sur réception de la facture.
17. Tout Équipement appartenant à LA COOP qu'il fasse l'objet d'un Frais de location ou non et qui est perdu, volé, brisé ou endommagé par la négligence du MEMBRE, incluant mais sans se limiter aux conséquences d'un individu dans la maison, d'un animal domestique, d'un arbre qui tombe, de rongeurs, d'humidité, de poussières, d'incendie ou d'inondation au cours de la durée du CONTRAT, doit être remplacé aux Frais du MEMBRE sur la base du coût de remplacement de l'Équipement.
18. LE MEMBRE donnera à LA COOP accès à ses Équipements durant les heures d'opérations de la Coop pour entretien, ajustement, contrôle technique ou remplacement.
19. Les Équipements fournis par LA COOP ne peuvent être déménagés par le MEMBRE lui-même. Si LE MEMBRE déménage, il doit aviser LA COOP pour qu'elle procède au déplacement des Équipements. Les Frais de déménagement en vigueur seront alors exigibles.

La politique d'utilisation acceptable

20. LE MEMBRE est informé que ses messages peuvent être interceptés et lus par des tiers à son insu, qu'une personne ayant accès à internet peut causer du tort, engager des Frais et contracter des obligations alors qu'elle est reliée au Réseau de LA COOP, que le contenu et certains produits ou Services disponibles avec le service ou par l'intermédiaire de celui-ci peuvent être choquants ou offensants ou n'être pas conformes aux lois applicables. En utilisant le service de LA COOP, LE MEMBRE accepte l'entière responsabilité et les risques inhérents à l'accès au contenu, produits ou Services, à leur utilisation ainsi qu'à l'utilisation d'internet.
21. Le Service du MEMBRE a été conçu pour votre usage personnel et non commercial ; il est interdit au MEMBRE d'utiliser son service ou tout Équipement fourni dans le cadre de son service pour exploiter une entreprise de fournisseur de Services internet.
22. Les énoncés ou gestes constituant du harcèlement ou des mauvais traitements, verbaux, écrits ou autres, à l'endroit des employés, bénévoles, fournisseurs, mandataires et représentants de votre fournisseur de service internet, sont strictement interdits et ne seront pas tolérés.
23. Rien dans le présent CONTRAT ne peut être interprété comme donnant au MEMBRE quelque droit de propriété que ce soit sur tout logiciel dont les Équipements sont dotés ou qui servent à produire et/ou distribuer les Services de LA COOP. LE MEMBRE n'est qu'autorisé de façon restrictive à utiliser passivement tel logiciel, sans avoir le droit d'y accéder, de le manipuler, de le copier, de le reproduire et d'en disposer de quelque manière que ce soit.
24. Il est interdit d'utiliser les Services ou Équipements pour des auto-composeurs, du télémarketing ou pour faire de la publicité par fax. LA COOP se réserve le droit de débrancher les Services du MEMBRE si son schéma

d'utilisation n'est pas d'usage résidentiel acceptable, soit s'il excède 5 000 minutes par mois pendant trois mois consécutifs. De plus, vous serez facturé au plus haut tarif commercial pour toute la période d'utilisation suspectée ne pas être résidentielle.

25. LE MEMBRE s'engage à ne pas modifier, ajuster ou configurer ses Équipements, que ce soit par lui-même ou par une tierce personne.
26. Il est interdit pour LE MEMBRE de distribuer (gratuitement ou non) à des tiers (ex. : voisins, clients ou passants) les Services qui lui sont fournis par LA COOP.
27. Les limites d'utilisation du service de LA COOP relativement au téléchargement, au stockage de données ou autrement, peuvent être modifiées en tout temps par LA COOP sur simple avis au MEMBRE. Cet avis sera transmis au MEMBRE par courriel au moins 30 jours avant l'entrée en vigueur de la modification. Le MEMBRE dispose alors de 30 jours suivant la date d'entrée en fonction des modifications pour demander l'annulation du présent CONTRAT.

Garantie et limites de responsabilités

28. Tout Équipement vendu au MEMBRE est couvert par la garantie du fabricant, soit un (1) an après l'installation. LA COOP s'engage à remplacer les équipements défectueux selon les modalités de la garantie du fabricant remise au MEMBRE lors de l'installation de l'Équipement.
29. LE MEMBRE dégage LA COOP de toute responsabilité découlant de l'appropriation ou de l'utilisation, par un tiers non-autorisé, de renseignements transmis sur l'internet par LE MEMBRE.
30. LA COOP, ses employés et ses bénévoles ne seront en aucun cas tenus responsables de toute perte financière ou dommage de quelque nature que ce soit, découlant de l'utilisation du service fourni par LA COOP ou d'une interruption de service, à moins de négligence grossière ou d'une faute grave de leur part.
31. La responsabilité de LA COOP ne pourra, en aucun cas, dépasser la valeur de la mensualité due par LE MEMBRE.
32. LA COOP fournit le service jusqu'au Point de démarcation, sauf indication contraire. LA COOP est responsable d'assurer le service uniquement jusqu'au Point de démarcation. LE MEMBRE est responsable des Équipements dont il est propriétaire, du filage interne, du câblage et des prises au-delà du Point de démarcation. LA COOP peut, sans obligation de sa part, installer ou réparer à la demande du MEMBRE le câblage et les prises nécessaires au fonctionnement du service à l'intérieur de sa maison, passé le Point de démarcation, aux tarifs en vigueur.

La durée du contrat

33. Le présent CONTRAT a une durée indéterminée, il entre en vigueur à la date de sa signature.
34. LE MEMBRE peut, en tout temps et avec un délai d'au minimum 30 jours, résilier ce CONTRAT avec l'envoi d'un avis écrit (courriel ou postal) à LA COOP signalant sa décision de quitter le service. En l'absence d'un tel avis écrit, des Frais équivalents à un mois d'abonnement seront exigibles. L'adresse courriel pour acheminer de tels avis est : coop@csur.ca
35. Le MEMBRE peut suspendre temporairement son service autant de fois qu'il le désire. La suspension du service par LE MEMBRE ne peut dépasser 6 mois par année ; i.e. LE MEMBRE doit obligatoirement s'engager à payer le service pour une période minimale de 6 mois par année.
36. LE MEMBRE peut réactiver, quand il le souhaite, son service s'il l'a lui-même suspendu. Néanmoins, en contrepartie, il devra déboursier des Frais de réactivation au tarif alors en vigueur au moment de la déconnexion.
37. Lorsque le service a été préalablement suspendu par LA COOP pour défaut du MEMBRE et que LA COOP consent à annuler cette suspension après correction du défaut par LE MEMBRE, ce dernier pourra de nouveau se prévaloir du service. Toutefois, en contrepartie, il devra déboursier des Frais de réactivation au tarif alors en vigueur au moment du rebranchement.

Les Frais, la facturation et les modalités de paiements

38. Des frais environnementaux seront exigibles pour toute facture imprimée.
39. Toute facture en souffrance depuis plus de 30 jours sera sujette à des Frais de retard de 2% par mois (24% par année).
40. La période de facturation mensuelle est établie du 1^{er} au dernier jour de chaque mois et doit être payée le premier jour de chaque mois, soit payée d'avance. A cela s'ajoute les Frais pour les excédents du mois passé, soit la consommation de la bande passante excédentaire et/ou les appels internationaux non-inclut dans le forfait de téléphonie.
41. LA COOP privilégie le paiement par prélèvement automatique préautorisé dû au faible coût de traitement et au minimum de temps à investir dans les suivis de facturation. Ceci étant dit, elle accepte aussi les chèques, les prélèvements par cartes de crédit et l'argent comptant.
42. Les coordonnées du compte bancaire, duquel LE MEMBRE souhaite que LA COOP effectue les prélèvements sont demandées à l'ouverture du compte et le formulaire d'autorisation de prélèvements automatiques doit être signé. LE MEMBRE s'engage à communiquer sans délai à LA COOP tout changement apporté aux renseignements apparaissant sur ladite autorisation afin d'éviter toute interruption de paiement.
43. Des Frais administratifs de 25\$ seront facturés pour tout chèque ou paiement par carte de crédit ou retrait direct refusé par l'institution financière du MEMBRE.

44. Les tarifs applicables aux services sont établis dans le bon de travail lié au contrat et aux annexes rattachées aux services reçus à ceux-ci.
45. En cas d'appel de service du MEMBRE à LA COOP qui ne résulterait pas d'une cause attribuable à LA COOP, notamment en cas d'appel de service causé par un problème d'ordinateur, d'Équipements ou d'autres accessoires appartenant au MEMBRE, une mauvaise utilisation du service ou du service d'un autre fournisseur, LE MEMBRE devra payer à LA COOP des Frais de service selon le tarif régulier alors en vigueur à LA COOP.

Modifications

46. Conformément aux dispositions de la Loi sur la protection du consommateur, LA COOP peut modifier, en tout temps, le présent CONTRAT, incluant les tarifs et autres Frais applicables ou modifier l'une ou l'autre de ses composantes, notamment en raison d'une décision du CRTC. LA COOP doit aviser LE MEMBRE de ces changements par courrier électronique à l'adresse de courriel fourni par LE MEMBRE et en les affichant sur le site internet www.csur.ca au moins trente (30) jours avant l'entrée en vigueur de la modification. Le fait que LE MEMBRE continue d'utiliser le service sera considéré comme son acceptation des modifications. Si LE MEMBRE n'accepte pas les modifications apportées, il doit résilier immédiatement son abonnement au service en transmettant à LA COOP un avis écrit à cet effet.

Communication

47. LE MEMBRE devra maintenir une adresse courriel valide en tout temps dans son dossier de membre à LA COOP. Il s'engage à aviser immédiatement LA COOP en cas de modification de cette adresse courriel.
48. Toute communication de LA COOP avec LE MEMBRE, incluant l'envoi de sa facture, sera faite par courriel, à l'adresse inscrite à son dossier.

Dispositions particulières

Interruption de service

LA COOP ne garantit pas au MEMBRE la prestation des Services sans erreur ni interruption. Dans le cas d'interruption de service de **vingt-quatre (24)** heures ou plus, à partir du moment où LA COOP est avisée du problème et pourvu qu'il soit démontré que l'erreur ou l'interruption est directement imputable à LA COOP, cette dernière créditera ou remboursera au MEMBRE la proportion des Frais représentant la durée de l'interruption à partir du moment où LA COOP a été avisée. En aucun cas, les pertes et réclamations du MEMBRE n'excéderont le tarif mensuel et la moyenne des **trois (3)** derniers mois payés à l'égard des Services payables à l'utilisation. LE MEMBRE reconnaît et accepte que ce crédit ou ce remboursement constitue la seule et unique mesure de redressement auquel il a droit pour la prestation des Services. Cependant, aucun crédit ne peut être exigé en cas de conflit de travail, acte de vandalisme, ou autre cas de force majeure ou circonstance hors du contrôle de LA COOP ou de ses mandataires. Ces situations

hors du contrôle de la COOP peuvent être mais ne sont pas limitées à du verglas, des orages, la foudre, la pousse des arbres ou des feuilles, une nouvelle construction.

Vie Privée

Dans le cadre de sa prestation de service, il est nécessaire à LA COOP d'obtenir des renseignements personnels du MEMBRE. A moins que LE MEMBRE n'y consente expressément ou que la divulgation ne soit exigée par la loi, tous les renseignements que LA COOP détient au sujet du MEMBRE (à l'exception du nom, de l'adresse, du numéro de téléphone et de l'adresse courriel) sont confidentiels et ne peuvent être communiqués à nul autre que LE MEMBRE ou son mandataire et une entreprise dont les Services sont retenus par LA COOP pour collecter un compte en souffrance, sous réserve que les renseignements soient requis et utilisés qu'à cette fin.

La déconnexion, la suspension de service ou le bris d'Équipement

49. LA COOP se réserve le droit de suspendre ou de déconnecter les Services pour non-respect du contrat. La totalité du terme passé dû sera facturée et l'Équipement devra être récupéré en bon état dans un délai de 30 jours, sinon le matériel sera également facturé au MEMBRE. Tout compte demeuré impayé après plus de 15 jours sera l'objet de la suspension temporaire ou définitive des Services fournis au MEMBRE. Pour plus d'information concernant la période de facturation, LA COOP invite le MEMBRE à communiquer avec son service de comptabilité. L'adresse courriel pour acheminer ces communications est : comptabilite@csur.ca
50. Si LE MEMBRE désire que ses Services soient rebranchés, dans le cas d'un débranchement suite au non-respect du CONTRAT de service, celui-ci devra acquitter le solde de son compte et les Frais de rebranchement selon les tarifs en vigueur.

Les autres clauses

51. LE MEMBRE et LA COOP conviennent que le présent CONTRAT, incluant le bon de travail et les annexes mentionnées au premier paragraphe, constitue la totalité de la convention entre eux au sujet du ou des Services reçus et annule toute autre proposition ou convention antérieure à ce sujet.
52. LE MEMBRE convient que le présent CONTRAT et les droits qui en découlent ne peuvent en aucun cas être cédés, en tout ou en partie, à un tiers.
53. LA COOP est dotée d'un processus de traitement des plaintes. Vous devez adresser toute demande ou réclamation par courriel à plaintes@csur.ca ou par courrier au 633 route Principale, Sainte-Marthe, J0P 1W0. Si vous désirez consulter la procédure complète, veuillez-vous référer au site internet www.csur.ca, cliquez sur « Documentation » et ensuite sur le sous-menu « Processus de traitement des plaintes ». Vous pouvez aussi vous procurer la procédure à plaintes@csur.ca ou en appelant au 450-451-2787 et vous adresser au service de l'amélioration continue. Toute demande d'arbitrage, de médiation et autre poursuite doit être faite auprès du tribunal du district judiciaire de Beauharnois, à Salaberry-de-Valleyfield.

EN SIGNANT LE PRÉSENT CONTRAT, VOUS CONFIRMEZ AVOIR LU ET COMPRIS L'ENTENTE DE SERVICE, LES TERMES D'UTILISATION ET LES CONDITIONS.

Signé à : _____ le _____

Par : _____
(Nom du MEMBRE en lettres moulées) (Signature du MEMBRE)

Et par : _____
(Nom du représentant de LA COOP en lettre moulées) (Signature du représentant de LA COOP)

FORMULE DE RÉSILIATION
(LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR)

À la Coopérative de solidarité du Suroît – CSUR
633, rue Principale
Sainte-Marthe, Qc
J0P 1W0

Date : _____
(Date d'envoi de la formule)

En vertu de la Loi sur la protection du consommateur, je résilie le contrat numéro C-_____
(Numéro du contrat indiqué sur la page couverture)

Conclu le _____ A _____
(Date de la conclusion du contrat) (Lieu de la conclusion du contrat)

En date du _____
(Date effective de la résiliation du contrat)

Motif de la résiliation _____

(Nom du consommateur)

(Adresse du consommateur)

(Signature du consommateur)