



## CONTRAT POUR LES SERVICES DE TÉLÉPHONIE AFFAIRES DE VIDÉOTRON : LIGNES D’AFFAIRES, COMMUNICATIONS EN NUAGE ET LIAISONS SIP

**VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT LA PRÉSENTE CONVENTION** : CELLE-CI PREVOIT LES MODALITÉS ET CONDITIONS SUIVANT LESQUELLES LE SERVICE DE TELEPHONIE DE VIDÉOTRON EST FOURNI À LA CLIENTÈLE AFFAIRES DE VIDÉOTRON. DANS LE CAS OÙ CERTAINS DES SERVICES FOURNIS PAR VIDÉOTRON SONT REGIS PAR LE CONSEIL DE LA RADIODIFFUSION ET DES TELECOMMUNICATIONS CANADIENNES (CRTC) ET QU’IL Y A UNE INCOMPATIBILITE ENTRE LES DISPOSITIONS DES PRÉSENTES ET LES RÈGLES EDICTEES PAR LE CRTC, CES DERNIÈRES PREVAUDRONT.

EN DEMANDANT L’ACTIVATION DES SERVICES DE TÉLÉPHONIE, VOUS RECONNAISSEZ AVOIR PRIS CONNAISSANCE DE LA PRÉSENTE ENTENTE ET ACCEPTEZ D’ÊTRE LIE PAR TOUTES ET CHACUNE DE SES DISPOSITIONS.

### CONVENTION D’ABONNEMENT ET DE LOCATION – SERVICE DE TÉLÉPHONIE AFFAIRES DE VIDÉOTRON

#### CONDITIONS ET MODALITÉS

Aux fins de la présente convention, les définitions suivantes s’appliquent :

#### 1 DÉFINITIONS

- 1.1 **Autres Services** – tous les services offerts au Client par Vidéotron autres que les Services de base et tels que ceux-ci sont plus précisément décrits aux paragraphes 2.2 et 2.3 de la présente convention.
- 1.2 **Client** – désigne l’entreprise, la personne morale ou l’entité qui s’adresse au Service de téléphonie Affaires de Vidéotron.
- 1.3 **Date effective** – la date d’activation des Services fournis par Vidéotron au Client et dans l’éventualité où il s’agit de fourniture de Services additionnels à compter de la date de l’activation des Services additionnels par Vidéotron.
- 1.4 **Équipement** – réfère aux équipements et logiciels loués et/ou fournis au Client par Vidéotron ou l’un de ses détaillants autorisés, tels modem, batterie, téléphone IP ou autre appareil téléphonique, câbles et accessoires.
- 1.5 **Frais minimums** – les frais payables par le Client pour l’abonnement aux Services pour la période minimale d’abonnement choisie.
- 1.6 **Services** – les Services de base et les Autres Services offerts au Client par Vidéotron.
- 1.7 **Modem** — réfère au modem câble téléphone loué au Client par Vidéotron ou l’un de ses détaillants autorisés ou tout autre modem câble autorisé par Vidéotron.

- 1.8 **Point de Démarcation** – l’endroit où le Modem et l’Équipement de Vidéotron se raccordent aux équipements du Client, que celui-ci en soit propriétaire ou non. En particulier, le réseau informatique local du Client, ses équipements réseau, le filage interne, le câblage et les prises du client sont considérés au-delà du Point de Démarcation.
- 1.9 **Services de base** – le ou les services de télécommunications fournis par Vidéotron au Client, lesquels peuvent inclure, selon le choix du Client, un service de Lignes d’affaires, de Communications en nuage ou de Liaison SIP tels que plus précisément décrits aux paragraphes 2.1 et 13 de la présente convention.
- 1.10 **Spécifications** – les spécifications reliées aux Services, au Modem et à l’Équipement requis par le Client et fournis par Vidéotron, lesquelles spécifications sont détaillées sur le relevé de compte transmis au Client par Vidéotron.
- 1.11 **Lignes d’affaires**– Service téléphonique traditionnel analogique. Une ligne d’affaires permet de recevoir ou faire un appel extérieur, et inclut un numéro de téléphone. La ligne peut se brancher sur un téléphone, un télécopieur, un système d’alarme, un modem ou sur un système téléphonique.
- 1.12 **Liaisons SIP**– Service téléphonique sur protocole IP. Une liaison peut permettre de recevoir ou faire des appels extérieurs simultanés selon la quantité inscrite au contrat, et inclut le nombre de numéro de téléphone inscrits au contrat. Une Liaison SIP se branche uniquement sur un système téléphonique localisé chez le Client.
- 1.13 **Communications en nuage**– Service téléphonique sur protocole IP qui inclut un système téléphonique localisé dans le nuage et la capacité de faire des appels extérieurs et intérieurs. Inclut le nombre d’utilisateurs inscrits au contrat. Les utilisateurs accèdent au service au moyen de téléphones fournis par un tiers ou par Vidéotron ou au moyen de logiciels téléchargés ou d’un portail web.
- 1.14 **Téléphonie par Câble** – Ligne d’affaires livrée au moyen d’un modem-câble sur le territoire coaxial de Vidéotron.
- 1.15 **Transporteur** – Vidéotron ou tout autre tiers propriétaire d’un réseau par le biais duquel les Services sont fournis au Client, le cas échéant.

## 2 OBJET

- 2.1 **Services de base** – Sous réserve des modalités et conditions de la présente convention, Vidéotron Ltée (« Vidéotron ») s’engage à fournir au Client Affaires les Services de base suivants:
- 2.1.1 un service de Lignes d’affaires ou de Communications en nuage ou de Liaison SIP destiné uniquement aux Clients Affaires de Vidéotron, ou tout autre service qui pourra de temps à autre être rendu disponible par Vidéotron à ses Clients Affaires, selon les spécifications et selon les modalités associées aux services;
- 2.1.2 un service de téléphonie interurbaine selon la tarification prévue au prévu au paragraphe 2.3;
- 2.1.3 l’accès au service d’urgence 9-1-1; et
- 2.1.4 un service de location du Modem et de l’Équipement, le cas échéant.

- 2.1.5 pour les Communications en nuage, une application pour ordinateur ou appareil mobile devant être téléchargé et installé par le client, le cas échéant selon le type d'utilisateur; un portail administrateur; et un portail utilisateur.
- 2.2 **Autres Services** – Certains services peuvent également, moyennant certains frais, être ajoutés aux Services de base fournis au Client ou requis par le Client:
- 2.2.1 un numéro de téléphone attribué par Vidéotron dans le cas où le Client ne demande pas le transfert du numéro de téléphone attribué par un autre fournisseur ou le numéro de téléphone déjà attribué par un autre fournisseur au Client et transféré à Vidéotron (le « Numéro de téléphone »);
- 2.2.2 les options offertes avec les Services fournis au Client ou requises par le Client (telles que les fonctions de gestion d'appels, la boîte vocale, l'accueil automatisé additionnel, la file d'attente additionnelle, l'enregistreur d'appel, la console de réception, etc.);
- 2.2.3 pour la Téléphonie par câble, un service d'installation du Modem et de l'Équipement ainsi que les travaux de branchement, de raccordement, d'installation, de rebranchement à la suite d'une interruption des Services, et de modifications à l'adresse du Client où les Services sont fournis (« Service d'installation »), étant entendu que ces services seront fournis par un partenaire de Vidéotron et que les frais associés aux services prévus au présent paragraphe 2.2.3 seront payés par le Clients et réglés selon l'entente intervenue entre le Client et le partenaire visé ;
- 2.2.4 un service de support technique en ligne ou par téléphone afin d'assurer le bon fonctionnement des Services ainsi qu'un service d'entretien jusqu'au Point de Démarcation et de réparation à la suite de l'établissement des Services (« Support Technique »);
- 2.2.5 l'inscription des nom, numéro et adresse liés au Numéro de téléphone dans l'annuaire local. Toute inscription supplémentaire ou non publiée sera facturée au Client. Le Client comprend aussi que Vidéotron ne lui remettra aucun exemplaire d'annuaire téléphonique local;
- 2.2.6 Dans le cas des Lignes d'affaires et de la liaison SIP, l'accès au service d'assistance annuaire téléphonique facturé à l'utilisation;
- 2.2.7 pour la Téléphonie par câble, l'accès au service de relais téléphonique pour malentendants ;
- 2.2.8 un service de numéro sans frais (1-800) et les options comprises avec ce service.
- 2.3 **Service de téléphonie interurbaine** – Le Service interurbain du Client est par défaut acheminé par Vidéotron selon les tarifs de Vidéotron.
- 2.3.1 Dans le cas où le Client ne désire pas adhérer au Service interurbain conformément aux présentes, le Client reconnaît être avisé qu'il est de sa responsabilité de contacter un autre fournisseur interurbain pour ce

service. Le Client comprend qu'il sera facturé pour les frais d'interurbain aux tarifs alors en vigueur pendant toute la période où le service interurbain intérimaire est fourni par Vidéotron au Client, et ce, jusqu'à ce que l'autre fournisseur du service interurbain choisi par le Client soit en mesure d'offrir ledit service d'interurbain.

- 2.3.2 Le Client comprend que certains fournisseurs de services interurbains pourraient ne pas acheminer les appels interurbains à partir du réseau de Vidéotron et dégage Vidéotron de toute responsabilité à cet égard.
- 2.3.3 Le Client comprend que certaines composantes et fonctionnalités pourraient ne pas être disponibles, selon le produit choisi, (à moins d'un avis contraire de Vidéotron) tels que les appels débutant par 1-900, 1-976 et 1-0-1 ainsi que N11 et 1-600 et que certaines restrictions pourraient exister sur les terminaux à composition par impulsion.
- 2.3.4 Nonobstant les dispositions contenues au paragraphe 2.3.1, dans les cas des Communications en nuage et de Liaison SIP, le service interurbain est obligatoirement fourni par Vidéotron en raison des zones gratuites étendues qui sont différentes des zones traditionnelles.
- 2.3.5 Nonobstant l'article 10 de la convention, le Client peut en tout temps résilier unilatéralement et sans cause le service interurbain décrit aux présentes, sous réserves des pénalités applicables, sauf pour les cas de Communications en nuage et de Liaison SIP pour lesquels Vidéotron doit demeurer le fournisseur de services interurbains.
- 2.3.6 Le Client comprend et s'engage à utiliser les services interurbains exclusivement pour faire des appels interurbains. À cet effet, le Client s'engage notamment à ne pas conserver en permanence une communication interurbaine ouverte ou à ne pas permettre que ses services interurbains soient utilisés par des tierces parties.
- 2.4 **Exclusions** – Sont spécifiquement exclus des Services, tous services qui ne sont pas visés par la présente convention.
- 2.5 **Absence d'obligation de fournir les Services** – Vidéotron n'est pas tenue de fournir les Services à un requérant si, notamment, mais sans limitation aucune:
- (a) le requérant a, auprès de Vidéotron, un compte en souffrance pour d'autres Services;
  - (b) Vidéotron a déjà, dans le passé, résilié d'autres services auprès du requérant;
  - (c) le requérant ne donne pas, de l'avis de Vidéotron, de garantie raisonnable en vertu des présentes modalités;
  - (d) Vidéotron ne fournit pas de Services dans la région du requérant;
  - (e) Vidéotron doit engager des dépenses inhabituelles que le requérant refuse d'assumer, notamment pour obtenir un droit de passage ou entreprendre des

travaux spéciaux de construction;

(f) tout autre motif de l'avis de Vidéotron.

- 2.6 **Acquittement du relevé de compte par le Client** – L'acquittement par le Client de son relevé de compte constitue la confirmation que les Spécifications qui y sont inscrites sont conformes à ce qui a été convenu entre le Client et Vidéotron.
- 2.7 **Services offerts pour la Clientèle résidentielle** – Dans l'éventualité où Vidéotron considère que le Client doit plutôt bénéficier des services « résidentiel/consommateur », celle-ci transmettra au Client un préavis de trente (30) jours à l'effet qu'elle va transférer le Client au service « résidentiel/consommateur ».

### 3 PAIEMENT DES SERVICES

- 3.1 **Frais payables par le Client** – À compter de la Date effective, en considération de la fourniture des Services au Client en conformité avec les Spécifications, ce dernier s'engage à payer à Vidéotron le montant représentant les Frais minimums tels qu'indiqués sur le relevé de compte. Le Client s'engage également à payer à Vidéotron tous les autres frais reliés aux Services décrits aux sous-paragraphes 2.2.1 à 2.2.10.  
Ces frais pourront de temps à autre être modifiés par Vidéotron sur préavis d'au moins trente (30) jours au Client par la poste ou par courriel électronique. La liste des frais de Vidéotron actuellement en vigueur est disponible sur le site Internet de Vidéotron à [www.videotron.com](http://www.videotron.com) ou en communiquant avec l'équipe Affaires au 1-800-561-4248.
- 3.2 **Taxes** – Toutes les taxes applicables et les frais d'interurbain sont en sus des frais et tarifs décrits au paragraphe 3.1.
- 3.3 **Facturation** – Les Frais minimums reliés aux Services sont facturés d'avance et mensuellement pour les Services à être fournis au Client. Les frais non récurrents payables par le Client tels que les frais pour les Services d'installation et de Support Technique sont facturés dans les trente (30) jours. Les frais d'utilisation varient en fonction de l'utilisation des Services par le Client et en fonction de la tarification établie par Vidéotron et sont facturés mensuellement. Sauf pour les frais non récurrents et d'utilisation, le Client reçoit sa facture suivant la fréquence de facturation habituelle de ses autres services de Vidéotron ou selon la fréquence de facturation habituelle choisie s'il n'a pas d'autre service auprès de Vidéotron. Les frais payables pour la fourniture de Services pour une partie de période seront calculés au prorata selon le nombre de jours de disponibilité des Services au Client par rapport au nombre total de jours compris dans cette période. Le paiement à l'avance sur une base autre que mensuelle n'est qu'une modalité de paiement et n'accorde au Client aucun avantage quel qu'il soit, ni protection contre toute augmentation de tarif applicable à toute partie de la période pour laquelle le dernier paiement du Client a été reçu. Le présent paragraphe 3.3 ne s'applique toutefois pas aux frais, tarifs et modalités de paiement qui peuvent être applicables lors de certaines promotions.
- 3.4 **Frais supplémentaires** – Des frais d'administration seront également facturés au

Client pour tout chèque retourné pour provisions insuffisantes, pour chaque paiement préautorisé refusé par l'institution financière du Client ou pour chaque débit sur la carte de crédit du Client qui ne serait pas autorisé par l'institution émettrice.

- 3.5 **Délai de paiement** – Les frais sont payables à la date d'échéance indiquée sur le relevé de compte expédié au Client (par la poste ou via le mode de distribution électronique) ou par paiement autorisé prélevé sur le compte du Client ou par débit préautorisé sur la carte de crédit du Client ou par chèque pour certains services.

Cependant, dans des circonstances exceptionnelles, par exemple lorsqu'un Client a engagé un montant élevé de frais et présente un risque anormal de perte pour Vidéotron, celle-ci peut, avant la date de facturation normale, demander au Client un paiement provisoire pour les frais accumulés, en lui donnant des détails sur les services et les frais en question. Dans ces cas, les frais peuvent être considérés en souffrance trois (3) jours après avoir été engagés ou trois (3) jours après que Vidéotron en ait exigé le paiement, selon la dernière éventualité à se produire. Vidéotron peut demander le paiement immédiat dans des situations extrêmes, sous réserve (a) qu'un avis ait été envoyé au Client et que le risque anormal de perte se soit sensiblement accru depuis la signification de l'avis; ou (b) que Vidéotron ait des motifs raisonnables de croire que le Client a l'intention de la frauder.

- 3.6 **Intérêt sur compte en souffrance** – Dans l'éventualité où les frais demeurent impayés après la date d'échéance, ceux-ci porteront intérêt au taux de 1,5 % par mois (19,56 % par année) calculé et composé quotidiennement à compter de la date d'échéance. Tant que des frais demeurent impayés, tout paiement partiel effectué par le Client sera d'abord imputé sur l'intérêt accru puis sur le capital impayé, en commençant par les montants en souffrance dont la date d'échéance est la plus éloignée de la date du paiement.

- 3.7 **Garanties** – Dans l'éventualité où, de l'avis de Vidéotron, le Client représente un risque financier, celle-ci pourra exiger un paiement d'avance sur certains services ou toute autre garantie que Vidéotron jugera raisonnable. Vidéotron peut aussi, en tout temps et à son entière discrétion, exiger une garantie d'un Client lorsque le Client n'a pas d'antécédents de crédit auprès de Vidéotron et refuse ou ne peut fournir, de façon satisfaisante, des renseignements sur sa solvabilité, que le Client a une cote de solvabilité insatisfaisante auprès de Vidéotron en raison de ses pratiques de paiement relatives aux services de Vidéotron au cours des deux années précédentes ou que le Client présente manifestement un risque anormal de perte. Vidéotron doit informer le Client du motif précis de l'exigence d'une garantie et des modalités applicables.

- 3.8 **Enquêtes de crédit** – Le Client autorise Vidéotron et les personnes agissant au nom de Vidéotron, à vérifier, avant et pendant la durée des Services, son dossier de crédit auprès des institutions pertinentes et autorise en tout temps les institutions financières et autres agences de renseignements à divulguer à Vidéotron et les personnes agissant en son nom les renseignements sur son dossier de crédit, le tout conformément aux dispositions du paragraphe 12.3 de la présente. Dans l'éventualité où, de l'avis de Vidéotron, le Client représente un risque financier, celle-ci pourra exiger un paiement d'avance sur certains services ou toute autre garantie que Vidéotron jugera raisonnable. Le Client déclare qu'il a divulgué tout fait ou renseignement important concernant sa situation financière qui aurait pour effet de modifier sa capacité d'honorer les engagements qu'il a contractés en vertu de la présente convention.

- 3.9 **Modifications** – Vidéotron pourra, sur préavis d'au moins trente (30) jours transmis au Client par la poste ou courrier électronique, modifier les Services ou toute autre disposition de la présente convention, y compris les frais et tarifs stipulés au paragraphe 3.1. Le Client pourra à l'intérieur du délai de trente (30) jours résilier la présente convention, à défaut de quoi il sera irrévocablement présumé avoir accepté les modifications visées par l'avis. Aucun préavis ne sera toutefois requis à l'égard d'une modification des Services lorsque les prestations de Vidéotron en regard de ceux-ci demeurent semblables et qu'elles n'ont aucune conséquence sur les frais payables par le Client. Vidéotron affichera les termes et conditions les plus récents et mis à jour, lesquels seront disponibles sur son site internet à [www.videotron.com](http://www.videotron.com) ou donnera avis de toute modification au moyen d'un avis écrit.
- 3.10 **Compte en souffrance** – Dans l'éventualité où (i) le compte transmis par Vidéotron au Client est en souffrance ou (ii) le Client omet de se conformer aux dispositions de la présente convention, Vidéotron pourra refuser de fournir au Client tout Service additionnel, Service d'installation et Service de Support Technique jusqu'à paiement complet du compte en souffrance et interrompre les Services conformément aux dispositions du paragraphe 11 de la présente.
- 3.11 **Procédure de contestation** – Le Client peut contester les frais liés à des appels qui, à son avis, n'ont pas été faits de ses appareils téléphoniques ou n'y ont pas été acceptés en faisant parvenir à Vidéotron un avis à cet effet dans les trente (30) jours de la date de facturation. Le Client doit régler la partie non contestée du relevé de compte. Aucun frais dont la validité est ainsi contestée par le Client ne peut être considéré en souffrance à moins que Vidéotron, à son entière discrétion, n'ait de motifs raisonnables de croire que la raison d'être de la contestation est d'éviter ou de retarder le paiement.
- 3.12 **Frais non facturés ou sous-facturés** – À moins de tromperie ou fraude de la part du Client à l'égard des frais, le Client n'est pas tenu de régler des frais jusque-là non facturés ou sous-facturés, sauf lorsque (a) dans le cas de frais payables périodiquement ou de frais relatifs à un message interurbain international, ces frais ont été correctement facturés dans un délai d'un (1) an à compter de la date où ils ont été engagés ou (b) dans le cas d'autres frais qui ne sont pas payables périodiquement, ces frais ont été correctement facturés dans un délai de cent quatre-vingts (180) jours à compter de la date où ils ont été engagés. Dans ces circonstances, Vidéotron ne peut imputer au Client d'intérêt sur le montant corrigé.
- 3.13 **Frais payés en trop** – Dans le cas de frais qui ont été facturés par erreur ou facturés en trop, le Client est en droit d'obtenir un crédit pour les montants trop payés, et ce, rétroactivement à la date de l'erreur, sous réserve des délais de prescription applicables prévus par la loi. Toutefois, pour se prévaloir de son droit aux montants trop payés, le Client doit contester dans un délai d'un (1) an suivant la date du relevé de compte détaillé faisant état du montant correct de ces frais lorsque ces frais sont payables périodiquement ou dans un délai de cent quatre-vingts (180) jours suivant la date du relevé de compte lorsque les frais ne sont pas payables périodiquement. Tout crédit pour des frais facturés par erreur ou facturés en trop donne également droit à un crédit pour les intérêts imputés sur ces frais, à un taux d'intérêt mensuel fixe de 1,5% (ou 19,56% annuellement). Dans l'éventualité où des frais demeurent payés en trop, que Vidéotron ne fournit plus de Services au Client et que ce Client ne doit aucune somme à Vidéotron, cette dernière remboursera le Client dans les quarante-cinq (45) jours de la terminaison des Services.

## 4 OBLIGATIONS DU CLIENT

- 4.1 **Responsabilité découlant des appels et des services** – Le Client est responsable de tous les frais relatifs à tous les Services et Équipements fournis par Vidéotron. Le Client est responsable des frais relatifs aux appels placés de son Modem, de ses téléphones, des logiciels installés sur des ordinateurs ou appareils mobiles avec son identifiant, ou de son système téléphonique sur place, hébergé, ou en nuage, des appels qui y sont reçus ou acceptés et des appels qui y sont facturés, peu importe qui a effectué de tels appels. Le Client est également responsable pour tous les frais encourus suite à l'utilisation de code d'accès ou numéro d'identification personnel qui a été assigné au Client ou sélectionné par ce dernier. De plus, le Client s'engage à modifier ses codes d'accès ou ses numéros d'identification personnelle selon les configurations de base recommandées par Vidéotron. Le Client s'engage également à bloquer les appels internationaux ou sinon à assigner des codes d'autorisation pour cette fonction. Le client s'engage à limiter les renvois d'appels vers des numéros locaux uniquement. Advenant le cas où le Client omet ou refuse de procéder à de telle pratiques, Vidéotron ne pourra en aucun cas être tenu responsable des dommages qui pourraient être causés au Client en raison de cette omission ou refus.
- 4.2 **Installation du Modem et de l'Équipement** – Dans certaines circonstances et avec l'autorisation préalable de Vidéotron, le Client pourra procéder à l'installation du Modem et de l'Équipement ou de leur remplacement. Dans le cas de Modem et d'Équipement non installés par Vidéotron, le Client s'engage à aviser Vidéotron dans les cinq (5) jours de la réception du Modem et de l'Équipement de toute défectuosité sans quoi il sera réputé avoir reçu le Modem et l'Équipement en bon état de fonctionnement et de réparation.
- 4.3 **Utilisation du Modem et de l'Équipement** – Le Client doit utiliser le Modem ainsi que l'Équipement avec soin, prudence et diligence. Il s'engage également à se conformer aux manuels d'instructions fournis par Vidéotron ou le manufacturier, le cas échéant, et à toutes directives ou exigences de Vidéotron relativement au Modem et à l'Équipement loués ou vendus mentionnés dans la documentation. En outre, le Client ne peut modifier ni altérer le Modem et l'Équipement ou la configuration du Modem et de l'Équipement loués à défaut de quoi le Client s'exposera à des sanctions de nature civile et pénale.
- 4.4 **Interdiction** – Sauf accord préalable de Vidéotron, le Client ne peut utiliser un modem ou de l'équipement (y compris un logiciel) non autorisé par Vidéotron aux fins de bénéficier des Services. De plus, dans le cas d'une Ligne d'affaires, le Modem et l'Équipement ne pourront être transportés à une autre adresse civique que celle où le Modem et l'Équipement ont été initialement installés lors de l'installation des Services. Le Client comprend que toute contravention à cet égard pourrait avoir comme effet de rendre le service d'urgence 911 indisponible. Dans le cas des Communications en nuage ou de la liaison SIP, l'article 13.1 s'applique pour un tel déplacement.
- 4.5 **Revente interdite** – La revente par le Client des Services décrits à la présente convention est interdite. Le Client ne peut non plus offrir les Services à des tiers, moyennant une contrepartie ou non. Dans l'éventualité où le Client désire revendre les Services ou les fournir à des tiers, le Client devra se qualifier et devra signer une Entente de revente de service local départageant les responsabilités du revendeur de service local de celles de Vidéotron en tant qu'entreprise de service locale (ESL).



- 4.6 **Utilisation conforme** – Les Services peuvent être utilisés par le Client et toutes les personnes que ce dernier y autorise pour les fins de son entreprise et de ses activités d'affaires seulement. Le Client ne peut utiliser les Services ou permettre qu'ils soient utilisés par qui que ce soit dans un but ou d'une manière contraire à la loi ou de façon abusive dont notamment, de façon à mettre en péril le Modem et l'Équipement, de manière à nuire à Vidéotron ou à autrui, de manière à empêcher autrui d'en faire un usage juste et proportionné, pour envoyer de façon massive des messages non-sollicités, pour loger des appels ou envoyer des messages importuns ou offensants.
- 4.7 **Équipement du Client** – Le Client déclare avoir en sa possession tout l'équipement nécessaire à la connexion des Services au Point de Démarcation reconnaît avoir l'obligation de fournir l'équipement (incluant le filage interne et le câblage) qui satisfait aux exigences minimales nécessaires à l'utilisation des Services, du Modem et de l'Équipement fournis par Vidéotron. L'équipement du Client doit notamment (a) être conforme au document d'Industrie Canada intitulé « Spécification de conformité relative aux équipements terminaux, aux systèmes terminaux, aux dispositifs de protection et aux appareils téléphoniques à combine qui permettent le couplage avec des prothèses auditives » (SC-03), (b) être enregistré auprès d'Industrie Canada conformément au document "Procédures de déclaration de conformité et d'enregistrement de matériel terminal" (DC-01) et (c) porter un numéro de certification tel que précisé dans le document d'Industrie Canada intitulé "Automarquage du numéro de certification/d'enregistrement sur le matériel terminal – Procédure de demande et entente". Dans l'éventualité où des Services de Support technique sont fournis par Vidéotron au Client et résultent d'une défectuosité de l'équipement appartenant au Client, ou de tout autre équipement au-delà du Point de Démarcation ou que ledit équipement ne respecte pas les exigences minimales nécessaires, des frais de Services d'installation ou de Support technique additionnels pourront alors être facturés au Client par Vidéotron.
- 4.8 **Accès aux emplacements du Client** – Le Client s'engage à donner libre accès, de manière raisonnable et durant les heures normales d'affaires, à un représentant dûment autorisé de Vidéotron à sa place d'affaires et aux lieux où les Services sont ou seront dispensés (les «emplacements du Client») afin de pouvoir installer, inspecter, réparer, entretenir le Modem et l'Équipement ou afin de pouvoir agir sur le réseau de Vidéotron, lors d'un dérangement qui perturbe le réseau ainsi que pour s'assurer du respect des obligations du Client en vertu de cette convention. Avant de pénétrer dans les emplacements du Client, Vidéotron doit obtenir l'autorisation du Client, sauf en cas d'urgence ou lorsque Vidéotron a obtenu une ordonnance judiciaire. Sur demande du Client, le représentant de Vidéotron devra présenter une pièce d'identité valable émise par Vidéotron.
- 4.9 **Restrictions sur le télémarketing** – Le Client reconnaît qu'en vertu des Décisions de télécom CRTC 2004-35, 2004-63, 2007-48 et 2008-6, lesquelles peuvent être amendées ou élargies, le CRTC a imposé des restrictions à l'égard de l'utilisation d'installations de télécommunication en vue de la fourniture de télécommunications non sollicitées, communément désignées comme du télémarketing, incluant l'établissement d'une liste nationale de numéros de télécommunication exclus. Le Client reconnaît sa seule responsabilité de s'assurer de respecter ces restrictions et est seul responsable de toutes sanctions monétaires administratives pouvant résulter de son défaut de respecter ces restrictions.

## 5 RESPONSABILITÉS DU CLIENT

- 5.1 **Transfert de fournisseur** – Sauf en cas de transfert du Numéro de téléphone, le Client doit prendre les dispositions nécessaires pour obtenir la terminaison des services fournis par son ancien fournisseur de services, le débranchement des lignes téléphoniques concernées et le renvoi d'appel approprié, le cas échéant. En tout temps, le Client demeure responsable des frais et coûts associés à cette responsabilité ainsi que de toutes les sommes dues à son ancien fournisseur de services.
- 5.2 **Utilisation et éléments d'identification** – Le Client est l'unique responsable de son accès téléphonique et de l'usage qui en est fait. Le Client est également l'unique responsable de l'utilisation des Services qui est faite au moyen de son Numéro de téléphone ou de son compte. Il incombe au Client d'assurer la sécurité et confidentialité des Numéros de téléphone, de ses codes d'accès ou d'autorisation ou numéro d'identification personnel (« Codes du Client »). En conséquence, Vidéotron n'assume aucune responsabilité relativement aux actes ou omissions du Client ou de toute personne qui utilise les Codes du Client. Dans l'éventualité où la sécurité des informations ou Codes du Client serait compromise, il incombe au Client de communiquer immédiatement avec Vidéotron au Support Technique dont les coordonnées sont indiquées sur le relevé de compte du Client. Sans limiter la généralité de ce qui précède, le Client est responsable de la totalité des frais portés à son compte jusqu'à ce qu'un tel avis ait été donné à Vidéotron.
- 5.3 **Perte de l'équipement** – En cas de perte ou de non-retour par le Client du Modem et de l'Équipement qui lui est loué ou de bris qui le rend inutilisable, même si cette perte ou ce dommage résultent d'une force majeure ou d'une cause étrangère au Client, le Client convient de payer à Vidéotron, à titre de dommages et intérêts liquides :
- 5.3.1 Pour un appareil modem-câble téléphonique permettant deux (2) lignes physiques, la somme de cent cinq dollars et trente et un cents (105,31 \$), plus les taxes applicables, par Modem et de vingt-six dollars et trente-trois cents (26,33 \$), plus les taxes applicables, par batterie; et
- 5.3.2 Pour un appareil modem-câble téléphonique permettant trois (3) et quatre (4) lignes physiques, ou pour un appareil modem-câble téléphonique permettant jusqu'à huit (8) lignes physiques, la somme de deux cent soixante-douze dollars et cinq cents (272,05 \$), plus les taxes applicables, par Modem et de vingt-six dollars et trente-trois cents (26,33 \$), plus les taxes applicables, par batterie.
- 5.3.3 Pour un appareil téléphonique loué, une somme équivalente à 50 % des mensualités restantes de l'appareil pour le terme restant à l'Abonnement.
- 5.4 **Transmission de données** – Le Client reconnaît que dans le cas des Communications en nuage et de Liaison SIP i) il est possible pour un tiers d'intercepter ou écouter la voix et les données transmises par le biais des installations du Transporteur et que la vie privée ne puisse en conséquence être garantie, ii) le Client assume l'entière responsabilité pour l'établissement de mesures de sécurité appropriées (incluant, sans limitation, la sélection de mots de passe et autres) pour contrôler l'accès à ses Équipements et informations.
- 5.5 **Assurances** – Si l'Équipement ou des équipements de Vidéotron sont situés dans les emplacements du Client, le Client doit maintenir en tout temps en vigueur auprès d'une compagnie d'assurance reconnue une police d'assurance responsabilité civile pour un montant minimal d'un million de dollars (1 000 000

- \$) et une police d'assurance tous risques pour un montant au moins équivalent à la valeur de remplacement des équipements de Vidéotron. Une preuve d'assurance doit être fournie à Vidéotron sur demande.
- 5.6 Le Client reconnaît que, dans certains cas, l'usage de services téléphoniques peut être comptabilisé dans la consommation de données mobile ou de minutes mobiles.
- 5.7 Le client s'engage à installer les mises à jour de logiciel et d'applications sur ses appareils (incluant mais non limité aux ordinateurs, téléphones, téléphones mobiles, systèmes téléphoniques) lorsqu'elles sont rendues disponibles.
- 5.8 **Accès en écriture aux configurations de Communications en nuage** - Pour le service de Communications en nuage, le Client, ses employés, ou ses consultants ont un accès en lecture et écriture aux configurations téléphoniques par le biais de portails et d'applications. Le client est responsable des dommages, problèmes techniques, erreurs ou pannes qui pourraient survenir suite aux actions du Client, de ses employés ou ses consultants. Vidéotron peut offrir un service de dépannage ou de réparation aux frais identifiés par Vidéotron pour ces travaux.
- 5.9 **Installation de logiciel sur un appareil** – Le Client reconnaît que ses utilisateurs peuvent installer les logiciels sur des ordinateurs ou appareils mobiles contrôlés ou non par le Client, et que des informations peuvent demeurer sur ces appareils.

## 6 PROPRIÉTÉ DE VIDÉOTRON

- 6.1 **Équipement loué** – Il est expressément entendu entre les parties que le Modem et l'Équipement loués demeureront l'entière et unique propriété de Vidéotron.
- 6.2 **Numéro de téléphone et modification** – Le Client n'a aucun droit de propriété sur le Numéro de téléphone. Au cours de la période où les Services sont fournis par Vidéotron, le Client détient le droit exclusif d'utilisation du Numéro de téléphone. De façon exceptionnelle, Vidéotron peut changer ce numéro si elle a un motif raisonnable de le faire et qu'elle donne par écrit un préavis raisonnable au Client comportant le motif et la date effective du changement de Numéro de téléphone. En cas d'urgence, un avis verbal avec confirmation écrite subséquente suffit. Si Vidéotron modifie le Numéro de téléphone du Client, elle doit fournir gratuitement un service de renvoi d'appels pendant un (1) mois.

## 7 GARANTIE DES SERVICES

- 7.1 **Aucune représentation ou garantie** – Vidéotron n'offre ni ne fait aucune déclaration, représentation, ni ne donne aucune garantie de quelque nature que ce soit, expresse ou implicite, relativement aux Services, au Modem et à l'Équipement, au-delà des obligations qui lui résultent de la présente convention. Toute garantie, déclaration ou condition, expresse ou implicite, est, par les présentes exclue, sous réserve des lois applicables. Les Services, le Modem et l'Équipement sont fournis « tels quels » et dans la mesure où ils sont disponibles. Sans limiter la généralité de ce qui précède, Vidéotron ne garantit pas a) le fonctionnement continu des Services ni de leurs composantes matérielles; b) que les Services satisfassent les besoins; et c) la performance, la disponibilité, l'utilisation ou le fonctionnement ininterrompu du Service et, le cas échéant, que tous les problèmes de fonctionnement puissent être résolus.

## 8 LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

- 8.1 **Obligations de Vidéotron** – Vidéotron exécutera ses obligations en vertu de cette convention avec diligence et au meilleur de son savoir-faire. Vidéotron fournit chez le Client toutes ses propres installations incluant le Modem et l'Équipement jusqu'au Point de Démarcation, sauf indication contraire. Vidéotron est responsable d'assurer la fourniture des Services uniquement jusqu'au Point de Démarcation. Le Client est responsable de ses équipements, du filage interne, du câblage et des prises au-delà du Point de démarcation, qu'il en soit propriétaire ou non. Vidéotron peut, sans obligation de sa part, installer à la demande du Client le câblage intérieur et les prises et offrir des services de réparation aux frais identifiés par Vidéotron pour ces travaux.
- 8.2 **Exclusions** – Sauf en cas de faute lourde ou intentionnelle de Vidéotron, Vidéotron n'est pas responsable, envers le Client ou toute autre personne, des dommages qu'elle ou les personnes sous son contrôle lui causent, quelle qu'en soit la nature. Sans limiter la généralité de ce qui précède, Vidéotron n'est pas responsable du préjudice matériel (incluant le préjudice se rapportant à des logiciels) résultant de (i) l'utilisation, la validité, la qualité, l'interruption, la défectuosité ou le ralentissement des Services fournis par Vidéotron, d'une panne électrique, de la défaillance du Modem et de l'Équipement; ii) d'une modification de la configuration des logiciels effectuée par le Client, ou d'un virus informatique, iii) du contenu, de l'utilisation ou de la validité des Services fournis par l'entremise d'Internet, iv) de la perte ou destruction de données par intrusion ou autrement ou v) de l'interception non autorisée de communications. Vidéotron n'est pas non plus responsable de la perte, partielle ou totale, de tout programme, donnée ou autre information sauvegardée ou conservée dans l'Équipement, le cas échéant. Par ailleurs, Vidéotron ne sera pas tenue responsable:
- (a) de toute interruption ou non-disponibilité du Service, incluant toute interruption ou non-disponibilité du service d'urgence 911 ou de tout système d'alarme lié à une ligne téléphonique par le biais de laquelle Vidéotron fournit les Services;
  - (b) des faits et gestes ou omissions du Client ou du fonctionnement ou de la défaillance des équipements du Client;
  - (c) de la compatibilité entre la Liaison SIP et le système téléphonique du client;
  - (d) de la compatibilité entre les Communications en nuage et les appareils du client;
  - (e) de tout dommage subi par les équipements du Client découlant du branchement ou débranchement du Modem et de l'Équipement loués par Vidéotron au Client.
- 8.3 **Limitations** – Si Vidéotron devait néanmoins être trouvée responsable d'une perte ou d'un dommage de quelque nature que ce soit, sa responsabilité sera limitée à créditer au Client une somme égale aux frais mensuels payables par ce Client pour une période maximale d'un (1) mois. Vidéotron ne sera en aucun cas tenue responsable envers le Client ou un tiers de quelques dommages indirects, spéciaux, ou punitifs, ni de quelque perte économique que ce soit, y compris, mais sans s'y limiter toute perte de données, d'informations, de revenus ou de bénéfices ou l'impossibilité de réaliser les économies prévues, découlant, de façon directe ou indirecte, de la négligence de Vidéotron.
- 8.4 **Autre Transporteur** – Le Client peut utiliser un Transporteur autre que Vidéotron

pour recevoir les services de téléphonie de Vidéotron. Dans ce cas, il reconnaît qu'en cas de problématique, le diagnostic sera limité, et le délai de résolution plus long qu'à la normale. Le Client est responsable de s'assurer d'une connexion Internet adéquate, et du diagnostic de sa connexion Internet et de l'interaction avec les services de téléphonie en cas de problématique. Vidéotron peut utiliser un autre Transporteur pour acheminer son service de téléphonie au Client. Dans ce cas, le Client reconnaît qu'en cas de problématique, le délai peut être plus long qu'à la normale.

- 8.5 **Interruption des services** – Nonobstant les paragraphes 8.2 et 8.3, en cas d'interruption qui rend les Services inutilisables et est directement imputable à Vidéotron, la responsabilité de Vidéotron se limite à créditer, sur demande du Client, les frais minimums proportionnellement à la durée de l'interruption par rapport à la période totale pour laquelle le Client doit acquitter des Frais minimums. Le crédit est calculé à partir du moment où Vidéotron est avisé par le Client de l'interruption, et ce, dans la mesure où les conditions suivantes sont rencontrées : a) qu'il en ait rapidement avisé par écrit Vidéotron; b) qu'il ait transmis une demande écrite de crédit à Vidéotron dans les quinze (15) jours suivant cet avis. Aucun crédit ne peut être exigé si l'interruption est jugée requise par Vidéotron pour procéder à des installations, essais, réparations, vérifications, remplacements ou ajustements de Service.
- 8.6 **Erreurs et omissions dans l'annuaire** – Dans le cas d'erreurs ou d'omissions dans les inscriptions de l'annuaire téléphonique local, que l'erreur ou omission porte sur le Numéro de téléphone, l'adresse ou le nom du Client, la responsabilité de Vidéotron est limitée au remboursement au Client des frais d'inscription applicables, le cas échéant, pour la période où l'erreur ou l'omission s'est produite.
- 8.7 **Services promotionnels** – Vidéotron peut offrir gratuitement certains Services à des Clients actuels ou non aux fins de promotions (les « Services promotionnels »). Lors de telle éventualité, Vidéotron ne sera, en aucun cas, redevable de quelque somme que ce soit envers ses Clients qui ne bénéficient pas des Services promotionnels.

## **9 INDEMNISATION PAR LE CLIENT**

- 9.1 **Indemnisation** – Le Client s'engage à indemniser et à prendre fait et cause pour Vidéotron lors de toute réclamation, action ou poursuite ou mise en demeure, y compris les frais de consultation juridique et extra juridique, qu'elle soit fondée ou non (une « Réclamation »), par un tiers contre Vidéotron ou ses sociétés du même groupe résultant de l'utilisation par le Client ou par un tiers des Services, du Modem, de l'Équipement ou des Codes du Client ou pouvant constituer une conduite fautive du Client ou, aux termes de cette convention, un défaut du Client de respecter l'une ou l'autre de ses obligations. Le Client s'engage à indemniser Vidéotron ou ses sociétés du même groupe des dommages qu'il leur cause en raison de sa conduite fautive ou de son manquement à ses obligations. Vidéotron a le droit de participer à la défense, à ses frais, pour toute Réclamation et d'être représentée par un avocat de son choix.

## **10 DURÉE ET RÉSILIATION**

- 10.1 **Durée** – La présente convention entre en vigueur à compter de l'activation du premier Service de base du Client. Sous réserve des articles 10.2 à 10.5, la période d'abonnement initiale à un Service de base sera de douze (12), vingt-quatre (24), trente-six (36) mois, ou soixante (60) mois, selon le terme choisi par

- le Client (la « Période d'abonnement »). A l'expiration de la Période d'abonnement, l'abonnement à un Service de base sera automatiquement renouvelé pour des périodes additionnelles successives de douze (12) mois, aux mêmes conditions, au tarif régulier alors en vigueur pour le Service de base en question, à moins que Vidéotron ne reçoive du Client un avis de non- renouvellement dans les trente (30) jours précédant l'expiration de la Période d'abonnement ou toute période de renouvellement, le cas échéant.
- 10.2 **Période d'abonnement prolongée à tarif réduit** – Selon le Service de base choisi par le Client, une période d'abonnement prolongée à tarif réduit pourra être disponible. Dans ce cas, le Client pourra choisir de s'abonner au Service de base en question pour une durée d'abonnement prolongée de vingt-quatre (24) ou trente-six (36) mois ou soixante (60) mois (la « Période d'abonnement prolongée »). A l'expiration de la Période d'abonnement prolongée, l'abonnement à un Service de base sera automatiquement renouvelé, au tarif réduit alors en vigueur pour le Service de base en question, pour des périodes additionnelles successives de vingt-quatre (24) ou trente-six (36) mois, selon la durée de l'abonnement initial, à moins que Vidéotron ne reçoive du Client un avis de non- renouvellement dans les trente (30) jours précédant l'expiration de la Période d'abonnement prolongée ou toute période de renouvellement, le cas échéant.
- 10.3 **Promotion** – Si l'abonnement est effectué dans le cadre d'une promotion offerte par Vidéotron et en vertu de laquelle le Client bénéficie de frais moindres que ceux qu'il aurait dû payer n'eût été de cette promotion, l'abonnement est conclu pour la période visée par la promotion (la « Période de promotion »). À l'expiration de la Période de promotion, l'abonnement est automatiquement renouvelé aux mêmes conditions au tarif régulier alors en vigueur pour ce type d'abonnement selon ce qui est applicable à cette promotion à moins que Vidéotron ne reçoive du Client un avis de non-renouvellement dans les trente (30) jours précédant l'expiration de la Période de promotion.
- 10.4 **Résiliation avant terme** – Les abonnements effectués aux termes de l'article 10 ne peuvent être résiliés avant terme et le Client renonce expressément et de manière non équivoque à l'application des articles 2125 et suivants du Code civil du Québec. Advenant que le Client résilie un abonnement à un Service de base avant terme, le Client devra payer à Vidéotron, pour chaque Service de base résilié une pénalité équivalente à 50 % des mensualités restantes pour le terme restant à l'Abonnement.
- 10.5 **Résiliation pour modifications** – Dans les cas d'application du paragraphe 3.9, le Client pourra soit résilier cette convention soit demander à Vidéotron qu'elle modifie les Services fournis au Client ou la durée de son abonnement, avec effet à la date de modification, et ce, pourvu que le Client ait transmis un avis écrit à cet effet à Vidéotron dans les trente (30) jours de la réception de l'avis de modification.

## **11 INTERRUPTION OU RÉSILIATION PAR VIDÉOTRON**

- 11.1 **Interruption ou résiliation par Vidéotron** – Vidéotron peut interrompre les Services ou résilier la présente convention pour les motifs et circonstances suivants:
- (a) le Client omet de payer un compte à sa date d'échéance;
  - (b) le Client omet de donner une garantie lorsqu'il est requis de le faire conformément au paragraphe 3.7 de la présente convention;

- (c) le Client omet de se conformer aux conditions d'un accord de paiements différés;
  - (d) le Client refuse, à plusieurs reprises, de permettre raisonnablement à Vidéotron de pénétrer dans les lieux, conformément au paragraphe 4.8 de la présente convention;
  - (e) le Client est en défaut de se conformer aux dispositions de la présente convention et n'y remédie pas à l'intérieur d'un délai de cinq (5) jours;
  - (f) le Client utilise ou permet à qui que ce soit d'utiliser les Services de Vidéotron de manière à empêcher autrui d'en faire un usage juste et proportionné;
  - (g) le Client utilise ou permet à qui que ce soit d'utiliser les services de Vidéotron dans un but ou d'une manière contraire à la loi ou pour loger des appels importuns ou offensants;
  - (h) le Client contrevient aux paragraphes 4.4, 4.5, 4.6 et 4.7 de la présente convention;
  - (i) le Client n'effectue pas le paiement demandé par Vidéotron conformément aux paragraphes 3.1 à 3.13 de la présente convention;
  - (j) une modification réglementaire ou législative ou un changement dans la politique gouvernementale a comme conséquence de rendre la convention ou les Services inexécutables ou illégaux.
- 11.2 Vidéotron n'interrompra pas ni ne résiliera le Service dans les circonstances ci-après:
- (a) lorsque le Client est disposé à conclure et à respecter un accord raisonnable et mutuellement acceptable de paiements différés; ou
  - (b) lorsque le Client conteste des frais mais qu'il acquitte les frais exigibles non contestés et que Vidéotron n'a pas de motif raisonnable de croire que la contestation a pour objet d'éviter ou de retarder le paiement.
- 11.3 Avant de procéder à l'interruption ou à la résiliation du Service, Vidéotron donnera au Client un préavis raisonnable indiquant:
- (a) le motif de l'interruption ou de la résiliation prévue;
  - (b) tout montant dû à Vidéotron, le cas échéant;
  - (c) la date projetée de l'interruption ou de la résiliation;
  - (d) la possibilité de conclure un accord raisonnable de paiements différés (lorsque le motif de l'interruption ou de la résiliation est que le Client est en défaut de paiement);
  - (e) les frais de débranchement des Services, le cas échéant;
  - (f) les frais de rétablissement des Services, le cas échéant; et
  - (g) les frais de résiliation des Services, le cas échéant. Les frais de résiliation signifient: i) le montant dû par le Client à Vidéotron conformément à la présente convention; et ii) toute somme payable par le Client à Vidéotron en

vertu de cette convention pour la période non encore écoulée de la présente convention.

- 11.4 Lorsque Vidéotron n'a pu, malgré des efforts répétés, communiquer avec le Client, elle doit envoyer un tel préavis à l'adresse de facturation.
- 11.5 Outre le préavis ci-haut stipulé, Vidéotron verra aussi à aviser le Client ou une autre personne responsable que l'interruption ou la résiliation des Services est imminente, au moins vingt-quatre (24) heures avant l'interruption ou la résiliation du service, à moins (a) qu'elle n'ait pu le faire malgré des efforts répétés; (b) qu'il ne faille prendre des mesures immédiates pour protéger Vidéotron d'un préjudice pour le réseau résultant d'équipement fourni par l'abonné; ou (c) que l'interruption ou la résiliation ne soient le résultat d'un défaut de paiement sur demande de Vidéotron conformément au paragraphe 3.5.
- 11.6 L'interruption ou la résiliation des Services par Vidéotron ne dispensent pas ni ne libèrent le Client de son obligation de payer tous les frais dus à Vidéotron jusqu'à la date de telle interruption ou cessation. Dans les dix (10) jours suivant la résiliation des Services, le Client doit à ses frais retourner à Vidéotron le Modem et l'Équipement en bon état de fonctionnement. Le Client convient de payer à Vidéotron tous les frais encourus par celle-ci pour localiser le Modem et l'Équipement loués ou en obtenir la possession ou pour le recouvrement de toute somme due et impayée en vertu de cette convention. À la suite de la résiliation de la convention, Vidéotron devra rembourser au Client, s'il y a lieu, la portion payée en trop de ses frais mensuels. Pour tout commentaire ou renseignement à cet effet, le Client pourra s'adresser à l'équipe Affaires de Vidéotron dont les coordonnées sont indiquées sur le relevé de compte du Client.
- 11.7 Vidéotron rétablira le service à la demande du Client lorsque les motifs de l'interruption ou de la résiliation des Services n'existent plus ou qu'un paiement complet a été effectué. Le Client comprend que lors du rétablissement des Services, le Numéro de téléphone attribué pourrait ne pas être le même et dégage Vidéotron de toute responsabilité à cet égard.
- 11.8 **Faillite et insolvabilité** – La présente convention est résiliée de plein droit sans qu'aucun avis ne soit nécessaire dans le cas où le Client deviendrait insolvable, en faillite, ferait une cession générale de ses biens pour le bénéfice de ses créanciers ou serait déclaré failli, si une ordonnance de séquestre ou mise en liquidation était prononcée contre lui ou s'il tentait de prendre avantage de toute loi en matière d'insolvabilité, de faillite ou d'arrangement avec ses créanciers.
- 11.9 **Effets de la résiliation** – Lors de la résiliation de la présente convention, toutes les obligations de Vidéotron en vertu de la présente convention cesseront.

## 12 RENSEIGNEMENTS

- 12.1 **Renseignements du Client** – À moins que l'abonné ne donne son consentement exprès ou que la divulgation ne soit exigée par les autorités juridiques, tous les renseignements que Vidéotron détient au sujet d'un Client, à l'exception du nom, de l'adresse et des numéros de téléphone, sont confidentiels, et Vidéotron ne peut les communiquer à nul autre que:

(a) le Client;

(b) une personne qui, de l'avis raisonnable de Vidéotron, cherche à obtenir



les renseignements en qualité de mandataire du Client;

(c) une autre compagnie de téléphone, sous réserve que les renseignements soient requis aux fins de la prestation efficace et rentable du service téléphonique, que la divulgation se fasse à titre confidentiel et que les renseignements ne soient utilisés qu'à cette fin;

(d) une compagnie qui s'occupe de fournir au Client des services reliés au service téléphonique ou aux annuaires téléphoniques, sous réserve que les renseignements soient requis à cette fin, que la divulgation se fasse à titre confidentiel et que les renseignements ne soient utilisés qu'à cette fin;

(e) un mandataire de Vidéotron dont les services ont été retenus (i) aux fins d'obtenir le règlement de l'état de compte du Client ou (ii) aux fins d'installation, de configuration ou de support des Services, sous réserve que les renseignements soient requis et ne soient utilisés qu'à cette fin;

(f) une autorité publique ou le mandataire d'une autorité publique, aux fins des alertes publiques d'urgence, si l'autorité publique a conclu être en présence d'un danger imminent ou sur le point de se produire mettant en danger la vie, la sante ou la sécurité de tout individu et que le danger pourrait être évité ou minimisé par la divulgation de l'information.

Le consentement exprès peut être considéré comme donné par le Client lorsque celui-ci donne :

(a) un consentement écrit;

(b) une confirmation verbale vérifiée par un tiers indépendant;

(c) une confirmation électronique au moyen d'un numéro sans frais d'interurbain;

(d) une confirmation électronique par Internet;

(e) un consentement verbal, lorsqu'un enregistrement audio du consentement est conservé par l'entreprise ; ou

(f) un consentement obtenu par d'autres méthodes, pourvu qu'une preuve documentaire soit créée de manière objective par le Client ou par un tiers indépendant.

12.2 Le Client reconnaît et consent que dans le cas du Service de communication en nuage, certaines données peuvent être hébergées aux États-Unis ou y transiter.

12.3 **Renseignements du Client** – Le Client confirme que les renseignements qui le concernent fournis à Vidéotron sont exacts et reconnaît avoir été informé : a) que ces renseignements serviront à la gestion de son dossier-Client (crédit, facturation, perception); b) que les renseignements contenus dans son dossier- Client seront accessibles seulement lorsque nécessaire en rapport avec l'objet de ce dossier, à des employés ou mandataires de Vidéotron dans l'exercice de leurs fonctions; et c) que son dossier-Client sera conservé pour l'équipe Affaires de Vidéotron, dont les coordonnées sont indiquées sur le relevé de compte du Client, auprès duquel il devra acheminer toute demande d'accès ou de rectification aux renseignements personnels. Le Client s'engage à informer Vidéotron sans délai de tout changement aux renseignements personnels qu'il a fournis à Vidéotron.

En tout temps, le Client a le droit d'examiner les renseignements que Vidéotron détient à son égard.

- 12.4 **Dossier de crédit** – Le Client autorise Vidéotron à vérifier, avant et pendant la durée des Services, son dossier de crédit auprès des institutions pertinentes et autorise en tout temps les institutions financières et autres agences de renseignements à divulguer à Vidéotron les renseignements sur son dossier de crédit. Le Client autorise également Vidéotron à inscrire à son dossier-Client les renseignements de crédit qu'il a obtenu.
- 12.5 **Liste nominative** – Le Client autorise Vidéotron à inclure ses nom, adresse et numéro(s) de téléphone à sa liste nominative de Clients pour prospection commerciale ou philanthropique, ainsi qu'à communiquer cette liste nominative à des sociétés du même groupe pour les mêmes fins, le Client ayant le droit de mettre fin à cette autorisation en tout temps, au moyen d'une demande verbale ou écrite à cet effet à l'équipe Affaires de Vidéotron dont les coordonnées sont indiquées sur le relevé de compte du Client
- 12.6 **Politique de protection des renseignements** – Les renseignements transmis par le Client à Vidéotron sont traités conformément à la politique sur la protection des renseignements de Vidéotron, laquelle est disponible sur demande auprès de l'équipe Affaires de Vidéotron dont les coordonnées sont indiquées sur le relevé de compte du Client.

### **13 Limites aux services d'urgence 9-1-1 pour les services de communication en nuage et de liaison SIP**

- 13.1 Le Client est responsable de fournir à Vidéotron les adresses civiques ou toute autre information pertinente, à jour, permettant aux services d'urgence de donner les secours nécessaires à une personne contactant le 9-1-1, incluant les cas où le Client ou tout utilisateur déplace un système téléphonique, un appareil téléphonique ou un logiciel téléchargé à un lieu autre que celui auquel le numéro de téléphone est associé. À défaut de ce faire, Vidéotron ne pourra être tenue responsable de n'avoir pu diriger les secours au bon endroit.
- 13.2 **Limites au service d'urgence 9-1-1** – S'il est abonné au service de Communications en nuage ou aux Liaisons SIP, le Client reconnaît que, lors d'un appel d'urgence, l'information quant à l'emplacement du Client n'est pas automatiquement transmise au centre de service d'urgence le plus proche. Le Client reconnaît que l'appel d'urgence est d'abord pris par un téléphoniste d'un fournisseur indépendant. Le Client ou tout utilisateur du service de Communication en nuage ou des Liaisons SIP doit donc indiquer de vive voix son emplacement au téléphoniste, qui acheminera l'appel d'urgence au centre de réponse d'urgence approprié en fonction de l'emplacement indiqué.
- 13.3 S'il est abonné au service de Communications en nuage ou au Liaisons SIP, le Client peut également utiliser le portail Web, mis à sa disposition, pour mettre à jour, le cas échéant, l'information sur l'adresse et l'emplacement le plus probable associé au(x) numéro(s) de téléphone fourni(s) avec le service de Communications en nuage ou le service de Liaisons SIP. Vu la nature du service de Communications en nuage et des Liaisons SIP, il est parfois impossible de faire le lien entre le numéro de téléphone et l'adresse et l'emplacement de l'utilisateur final. Le Client reconnaît qu'il est responsable de mettre à jour par l'intermédiaire du portail Web, les adresse et emplacements exacts pouvant être utilisé par le centre de réponse d'urgence, dans l'éventualité où une personne qui appelle le 9-

- 1-1 ne serait pas en mesure d'indiquer son emplacement. À défaut de fournir l'information exacte quant à l'adresse et l'emplacement, le Client reconnaît que les services d'urgence pourraient être envoyés à la mauvaise adresse. En conséquence, Vidéotron et ses fournisseurs ne pourront être tenus responsables à l'égard de toute réclamation ou action résultant de l'acheminement erroné des services d'urgence suite aux appels 9-1-1 effectués par le biais du service de communications en nuage ou du service SIP.
- 13.4 **Perte de courant ou de réseau** – Les services de Communications en nuage et de Liaison SIP sont dépendants de la disponibilité du réseau du Client et de la disponibilité de courant électrique, particulièrement dans le cas où le service serait livré à un site par le biais d'Internet ou du réseau hybride fibre-coaxial. En conséquence, une panne de courant ou du réseau du client pourrait affecter la possibilité de placer un appel vers le service d'urgence 9-1-1.
- 13.5 **Zones non-couvertes** – Le Client ne peut pas utiliser le présent service pour placer des appels d'urgence à l'extérieur du Canada ou dans une zone sans service 9-1-1.
- 13.6 Le Client s'engage à informer quiconque utilise le présent service de téléphonie des limites décrites ci-dessus concernant le service d'urgence 9-1-1.
- 13.7 Conformément à la décision de télécom du CRTC portant le numéro 2022-265, disponible à l'adresse <https://crtc.gc.ca/fra/archive/2022/2022-265.htm>, le Client reconnaît avoir été informé des pratiques exemplaires pour les systèmes téléphoniques multilignes.

## 14 DISPOSITIONS GÉNÉRALES

- 14.1 **Extraits et titres** – Lorsque les dispositions des présentes ou certaines d'entre elles apparaissent au verso d'un document autre que la présente convention, elles constituent un rappel de ces conditions de la convention. Les titres sont insérés aux fins de faciliter les références et n'affectent en rien l'interprétation des dispositions de cette convention.
- 14.2 **Lois applicables**
- 14.2.1 La présente convention est interprétée selon les lois en vigueur dans la province de Québec et est soumise à la juridiction des tribunaux du district de Montréal.
- 14.2.2 Le Client s'engage à respecter toutes les lois et règlements applicables en vigueur dans chacun des pays où le Client utilise les Services.
- 14.3 **Équipe Affaires** – Toutes questions ou plaintes concernant les Services ou le compte du Client peuvent être adressées à l'équipe Affaires de Vidéotron dont les coordonnées sont indiquées sur le relevé de compte du Client.
- 14.4 **Cession** – Le Client n'est pas autorisé à céder la présente convention, le Modem et l'Équipement sans avoir au préalable obtenu le consentement de Vidéotron. Toute tentative par le Client visant à opérer une cession de la présente convention, du Modem ou de l'Équipement sans avoir obtenu le consentement préalable de Vidéotron sera nulle et non avenue. Vidéotron est autorisée à céder les droits ou obligations qui lui incombent aux termes de la présente convention ou ses intérêts dans celle-ci.

- 14.5 **Intégralité des dispositions** – La présente convention énonce l'intégralité des dispositions convenues entre le Client et Vidéotron concernant le sujet sur lesquelles elles portent, et elle a préséance sur la totalité des conventions, ententes, engagements, promesses et représentations portant sur ce sujet.
- 14.6 **Utilisation de l'Équipement et des Services** – Le Client ne peut louer, céder ou prêter le Modem ainsi que tout Équipement loué, ni permettre l'utilisation des Services de façon commerciale ou à des fins de représentation publique.
- 14.7 **Parties liées et parties prenantes** – Les dispositions de la présente convention lient Vidéotron et le Client ainsi que leurs ayants cause et successeurs autorisés respectifs et sont établies à leur bénéfice.
- 14.8 **Effet des renonciations** – Aucune renonciation visant quelque disposition ou modalité de la convention ou visant quelque violation ou défaut s'y rapportant ne peut produire ses effets si elle n'est pas consignée par écrit et signée par la partie qui fait ladite renonciation, et cette dernière ne saurait par ailleurs constituer une renonciation à quelque autre disposition ou modalité de la convention ou à quelque violation ou défaut subséquent de même nature ou de nature similaire.
- 14.9 **Dissociabilité des dispositions** – Ni l'invalidation ni l'illégalité ni le caractère inexécutoire de l'une ou de plusieurs des dispositions de la présente convention n'a pour effet d'affecter ou d'invalider quelque autre disposition de la présente convention.

18 septembre 2023