

## **TERMES ET CONDITIONS**

Les mots en lettres majuscules qui ne sont pas définis sous la rubrique Conditions générales réfèrent aux expressions décrites ci-dessus. Le terme « **Vous** » et « **Client** » s'applique à chaque client s'il y a plus d'un client désigné dans le contrat. Le terme « **Nous** » signifie Telephonica Unified Communications

1.1 Service : Vous acceptez que Telephonica vous fournira le service téléphonique relié aux équipements mentionnés sur notre proposition et conforme aux conditions générales du présent contrat.

1.2 Ce Contrat est en vigueur à la date la plus proche entre : (a) vous acceptez notre offre de service et nous envoyez votre permission par écrit pour commencer le processus de transfert de vos lignes téléphoniques vers nous; (b) la date du début de l'installation; ou (c) la date à laquelle vous accédez aux Services (voir l'article 2) ou les utilisez, sauf disposition contraire des lois applicables. Vous comprenez que vous êtes lié par ce Contrat, maintenant et pour l'avenir, et vous l'acceptez.

1.3 Option d'achat ou de location d'équipement : le client peut acheter ou louer de l'équipement chez nous. Si le client souhaite nous louer l'équipement, nous acceptons de louer l'équipement au client selon les termes et conditions énoncés dans le présent contrat.

1.4 Taxe de vente: Vous devrez payer la taxe de vente provinciale, la taxe sur les produits et services et / ou la taxe de vente harmonisée et toutes les autres taxes applicables.

1.5 Paiements : Tous les paiements de service sont payables à l'avance le premier jour de chaque mois (ou toute autre période de facturation) pendant la durée du présent contrat. Votre reçu de notre facture n'est pas une condition de votre obligation de payer des services ou autres frais à leur échéance.

Sauf indication contraire, le service est un paiement mensuel avec une "Durée Fixe" de 60 mois. La durée de la présente convention (la durée) commence à la date à laquelle vous achetez des services (section 1.2) et se poursuit mensuellement pendant toute la durée du contrat. À la fin de la durée, cette entente est automatiquement renouvelée pour les 60 mois suivants, à moins que vous fournissiez à Telephonica avant la fin de la durée en cours, une notification écrite de l'intention de mettre fin au service. Vous acceptez de payer pour les services pour la durée de cette entente. L'expiration de la durée n'allège pas votre responsabilité de payer tous les frais courus et impayés dus en vertu de cette entente.

1.6 Frais de retard et frais d'administration sont applicables:

Si un paiement de services ou une autre somme payable en vertu du présent contrat est en retard; vous serez soumis à un taux d'intérêt de 2,0% par mois sur le solde impayé (24% par an) avec un minimum de 10 \$ par mois. Vous devrez également payer des frais de chèque retourné de 45 \$ pour tout chèque impayé ou tout paiement préautorisé. Vous acceptez de payer tous les autres frais administratifs raisonnables facturés par nous à notre client.

Si: (1) vous ne payez pas un service ou une autre somme payable en vertu du présent Contrat à l'échéance.

(2) vous ne respectez pas les autres termes de cet accord; (3) Si vous êtes en défaut en vertu de tout autre accord avec nous; (4) toute déclaration que vous nous avez faite dans le cadre de l'obtention du présent contrat est ou devient inexacte (5) vous faites une cession au profit de vos créanciers, vous devenez insolvable, commettez un acte de faillite, arrêtez ou menacez de cesser faire des affaires en continuité d'exploitation ou chercher un arrangement ou un compromis avec vos créanciers; (6) une procédure de faillite, mise sous séquestre, liquidation ou insolvabilité est introduite contre vous ou vos biens; ou (7) nous croyons, agissant raisonnablement et de bonne foi, que la perspective de nous payer en vertu de la présente convention est compromise; ensuite, tous les Services et tous les autres paiements jusqu'à la fin de la Durée deviennent immédiatement exigibles et payables sur demande. Vous devrez payer nos frais de collecte, de remise en possession du matériel et de mise en application de nos droits, y compris les frais de justice sur une base avocat-client. Nos recours juridiques sont cumulatifs et non alternatifs.

### 1.7 Résiliation et suspension des Services:

Nous serons désolés de vous voir quitter, mais si vous devez le faire, vous pouvez communiquer avec nous pour annuler vos Services, en totalité ou en partie, en fournissant la date à laquelle vous souhaitez que l'annulation prenne effet.

À la résiliation, vous devez payer l'ensemble des montants exigibles, y compris tous les Frais et les taxes applicables quant aux Services qui vous ont été fournis jusqu'à la dernière mois. De plus, dans la mesure permise par les lois applicables, si vous résiliez un Service assujetti à une Durée fixe avant l'expiration de celle-ci, ou si nous résilions pour un motif valable votre Service assujetti à une Durée fixe, alors vous devez payer les Frais de résiliation applicables à ce Service, indiqués à l'Annexe A (« Frais de résiliation »), en plus des taxes applicables. Les Frais de résiliation ne constituent pas une pénalité; il s'agit d'une estimation des dommages que nous subissons, en raison de votre résiliation anticipée des Services.

En tout temps, nous pouvons, sans préavis et pour un motif valable, suspendre ou résilier, en totalité ou en partie, les Services (notamment en bloquant les numéros ou les indicatifs régionaux ou en désactivant votre accès à la Programmation), ou désactiver Notre Équipement. Un motif valable inclut ce qui suit :

(a) vous manquez ou omettez de vous conformer à tout aspect du Contrat, y compris si : (i) vous omettez de payer conformément à ce Contrat, vous accusez un retard dans le paiement de montants reportés en vertu de toute entente de paiement avec nous, vous avez des sommes antérieures exigibles et impayées qui nous sont mentionnée aux articles 1.4 au 1.7.

(b) vous utilisez des Services d'une manière incompatible avec votre profil d'utilisation courant

Vous êtes responsable du paiement des Services (y compris Notre Équipement) même s'ils sont suspendus. Si le problème à l'origine de la suspension n'a toujours pas été réglé dans un délai de 14 jours suivant la date de suspension, nous pouvons mettre fin à vos Services et reprendre possession de Notre Équipement. Si vous désirez reprendre votre abonnement au Service, vous devrez payer toutes les sommes dues et les frais d'installation, d'activation ou de réactivation applicables, indiqués à l'Annexe A, en plus des taxes applicables. Vous êtes responsable d'aviser les tiers fournisseurs de services, de marchandises ou de renseignements de la résiliation des Services ou de ce Contrat.

1.8 Location d'équipement : si vous acceptez de louer de l'équipement avec nous au lieu de l'acheter, À cet effet si vous résiliez un Service assujetti à une Durée fixe avant l'expiration de celle-ci, ou si nous résilions pour un motif valable votre Service assujetti à une Durée fixe, alors vous devez payer les Frais de résiliation applicables indiqués à l'Annexe A (« Frais de résiliation »), en plus des taxes applicables. Les frais de résiliation ne constituent pas une pénalité ; il s'agit d'un dommage estimé sur l'Équipement installé avant la fin de sa durée ou de sa durée de vie utile à la suite de votre annulation anticipée des Services.

Le client a la possibilité de nous acheter de l'équipement à la juste valeur marchande de l'équipement, déterminée par Telephonica et le prix de détail suggéré par le fabricant (PDSF).

1.9 Retour d'équipement; À la résiliation du présent Contrat, vous êtes responsable, à vos frais et dépens, de livrer rapidement l'Équipement à Telephonica à l'adresse de Telephonica indiquée sur votre facture. Vous serez responsable envers nous de la juste valeur marchande de l'équipement, déterminée par Telephonica et le prix de détail suggéré par le fabricant (PDSF), à moins que vous ne nous retourniez l'équipement dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la résiliation du présent accord, en bon état de marche, sauf usure raisonnable. Vous serez responsable de tout dommage causé à l'Équipement lors du renvoi de l'Équipement à nous. Dans le cas où Telephonica fournirait des instructions d'expédition au client, ce dernier devra se conformer à ces instructions d'expédition.

## 1.10 ANNEXE A : FRAIS

En plus des Frais prévus dans les détails de votre service , dans la mesure permise par les lois applicables, vous pouvez être assujetti à certains des Frais de compte ou de service suivants. Tous les Frais peuvent être modifiés suivant le Contrat. Tous les Frais sont assujettis aux taxes applicables, et, à moins d'indication contraire, s'appliquent par événement. Des Frais supplémentaires autres que ceux indiqués ci-dessous peuvent s'appliquer, selon le Service commandé et votre Adresse de service. Dans un tel cas, nous vous aviserons avant qu'ils ne soient portés à votre compte. Les Frais peuvent être moindres dans certains endroits, cas, ou lorsque la loi l'exige.

<b>Frais de Compte</b>	<b>Montant</b>
Supplément de retard	2%/mois ou 24%/année
Insuffisance de fonds / paiement retourné / refus de prélèvement automatique	45\$
<b>Frais de service téléphone</b>	<b>Montant</b>
Frais de résiliation anticipée pour les Services	50 % du tarif mensuel avant les crédits X nombre de mois restant de la Durée fixe
<b>Frais d'équipement de location</b>	<b>Montant</b>
Frais de résiliation anticipée avant de 36 mois	50% du prix de détail suggéré par le fabricant (PDSF)
Frais de résiliation anticipée après 36 mois	25% du prix de détail suggéré par le fabricant (PDSF)

## INFORMATIONS IMPORTANTES AU SUJET DU SERVICE 911

Il y a d'importantes différences entre le fonctionnement du service 911 à partir d'un téléphone voix sur IP (VoIP) et celui d'un service de téléphonie traditionnel. Nous voulons nous assurer que vous les connaissez, alors voici ce qu'il faut savoir :

### **Différences entre les services 911 traditionnel et par VoIP**

Dans le service téléphonique traditionnel, votre appel au 911 est transmis directement au centre d'intervention d'urgence le plus proche. Dans le service VoIP, il est acheminé à un fournisseur de services qui le retransmet au centre d'intervention d'urgence automatiquement ou manuellement.

### **Sachez identifier l'endroit où vous vous trouvez**

Comme vous pouvez déplacer votre téléphone VoIP d'un endroit à un autre et que pour des raisons techniques, le préposé aux appels d'urgence pourrait ne pas connaître votre nom, votre emplacement ou vos coordonnées, vous devez l'en informer immédiatement. Ne courez pas le risque qu'il envoie la police ou l'ambulance au mauvais endroit.

### **Soyez prêt à toute interruption de service**

Le service de téléphonie VoIP ne dépend pas seulement de votre abonnement continu au service (et de vos paiements), mais aussi de la connexion Internet et du courant électrique. S'il y a panne de courant, de réseau ou d'Internet (qui pourrait être causée par l'encombrement du réseau), ou si votre service est interrompu ou suspendu en raison d'un retard de paiement, il est possible que le service 911 soit en panne, interrompu ou retardé. C'est pourquoi nous vous recommandons de disposer d'un service de téléphone de rechange (comme un portable) pour maximiser vos chances d'accéder à un service d'urgence pendant une interruption de service.

### **Ne vous débranchez pas**

Restez branché au 911 jusqu'à ce que le répartiteur des appels d'urgence vous demande de raccrocher. Si par mégarde la ligne se coupait, rappelez immédiatement.

### **Gardez toujours à jour votre adresse de service**

Comme *Telephonica* fait de son mieux pour fournir votre adresse au service d'urgence, il vous incombe de vous assurer que vos coordonnées sont toujours exactes dans nos dossiers. Si ce n'est pas le cas et que, par exemple, vous êtes incapable de parler durant l'appel au 911, le préposé supposera que vous appelez de l'adresse la plus récente enregistrée chez nous.

### **Informez les autres utilisateurs**

Vous devez informer les membres de votre personnel et les autres utilisateurs possibles de votre service de téléphonie VoIP de la nature et des limites des appels d'urgence au 911.

### **Limites de responsabilité**

Les conditions de service de *Telephonica* limitent et déclinent toute responsabilité liée au service 911 par VoIP. Lisez ces conditions attentivement.

Pour une description complète du service 911 par VoIP, veuillez consulter nos conditions de service sur [www.telephonica.ca/termesE911](http://www.telephonica.ca/termesE911).

**Description** : Les services VoIP vous permettent d'effectuer ou de recevoir des appels téléphoniques sur Internet à partir du réseau téléphonique public. Les appels téléphoniques VoIP, bien qu'ils semblent similaires à ceux des services téléphoniques traditionnels, sont sujets à des limites et des circonstances particulières. Vous devez reconnaître et accepter qu'il y a des différences entre les deux types de services, y compris dans ce qui a trait aux appels d'urgence au 911.

**Service 911** : à cause de la nature particulière des appels téléphoniques par VoIP, les appels d'urgence au 911 effectués par ce moyen sont traités différemment. Les dispositions suivantes décrivent les différences et les limites des appels d'urgence au 911. Par la présente, vous reconnaissez comprendre les différences entre le service traditionnel 911 et le service d'urgence 911 par VoIP, comme décrites ci-dessous.

**Faire des appels au 911** : quand vous faites un appel d'urgence au 911, le service VoIP tente de diriger votre appel au 911 automatiquement par l'intermédiaire d'un fournisseur de services au Centre téléphonique de sécurité publique (CTSP) correspondant à votre adresse enregistrée dans nos fichiers. Cependant, à cause des limites des services de téléphonie par VoIP, votre appel d'urgence pourrait être dirigé vers un autre endroit. Par exemple, il pourrait être acheminé à un centre d'appels spécialisé qui s'occupe des appels d'urgence. Comme ce centre d'appels est différent du CTSP (lequel répond normalement aux appels traditionnels au 911 et génère automatiquement vos coordonnées), vous devez lui fournir vos nom, adresse et numéro **SERVICE 911**

2 | Page 3727 Rue Charles-E Senecal, Saint Hubert, QC, J3Y8V5. Téléphone : 514-360-0400, Fax : 514-360-0399

de téléphone.

**Comment sont communiquées vos coordonnées :** le service VoIP tentera de communiquer automatiquement au répartiteur du CTSP ou au téléphoniste du service d'urgence le nom, l'adresse et le numéro de téléphone associés à votre compte. Cependant, pour des raisons techniques, le répartiteur qui reçoit l'appel pourrait être dans l'impossibilité de noter ou de retenir vos coordonnées ou le lieu où vous vous trouvez. Il faut donc, quand vous appelez le 911 pour une urgence, que vous communiquiez tout de suite au répartiteur l'endroit où vous vous trouvez (ou le lieu de l'urgence s'il est différent). Si vous n'êtes pas en mesure de parler et si vos coordonnées ne sont pas à jour, le répartiteur pourrait ne pas pouvoir vous localiser.

**Exactitude des coordonnées :** il vous incombe de fournir, de maintenir et de mettre à jour les coordonnées (nom, adresse et numéro de téléphone au travail) de votre compte. Si votre adresse est incorrecte ou si vous avez récemment changé d'adresse et que vous n'avez pas fait la mise à jour, vos appels au 911 pourraient être communiqués par erreur au mauvais centre d'intervention d'urgence.

**Déconnexion :** n'interrompez pas un appel au 911 tant que le répartiteur ne vous a pas autorisé à le faire, car il pourrait ne pas avoir vos coordonnées. Si par mégarde l'appel est interrompu, vous devez rappeler immédiatement.

**Délai de réponse :** pour des raisons techniques, y compris l'encombrement du réseau, il est possible qu'un appel au 911 par VoIP se traduise par un signal d'occupation ou qu'on mette plus longtemps à vous répondre que dans un service traditionnel.

**Les appels au 911 pourraient ne pas fonctionner :** pour des raisons techniques, les appels d'urgence au 911 par VoIP pourraient être interrompus ou écourtés dans certains cas, y compris, sans s'y limiter :

La défaillance du service ou de votre dispositif d'accès au service –si votre équipement fait défaut ou n'est pas configuré correctement, ou si votre service VoIP ne fonctionne pas correctement pour quelque raison que ce soit, notamment à cause d'une coupure de courant, d'une panne du service VoIP, de la suspension ou l'interruption du service en raison de problèmes de facturation, de la congestion du réseau ou d'Internet, ou d'une défaillance de réseau ou d'Internet causée par une panne d'électricité, de réseau ou d'Internet; vous devrez peut-être redémarrer ou reconfigurer votre équipement d'accès au système avant de pouvoir utiliser le service VoIP, y compris les appels d'urgence au 911;

Le déménagement de vos équipements d'accès au système dans un endroit différent de celui qui est enregistré dans votre compte chez *Telephonica*.

**Service de rechange :** si les limites du système d'appels d'urgence au 911 ne vous conviennent pas, *Telephonica* vous recommande d'annuler ce service ou d'envisager un autre moyen d'accéder aux services traditionnels pour appeler le 911.

**Informez les autres utilisateurs :** il vous incombe d'informer –et vous convenez de le faire –tous les utilisateurs ou utilisateurs possibles de vos services VoIP des limites du service d'appels d'urgence au 911 comme décrites ci-dessus.

**Responsabilité :** nos clients sont priés d'examiner la présente section portant sur la limite de responsabilité de *Telephonica*.