

**VEUILLEZ CONSERVER LE PRÉSENT DOCUMENT À DES FINS DE CONSULTATION FUTURE**

1. Cogeco Câble Québec s.e.n.c. (« COGECO ») offre à ses Clients commerciaux les services d'affaires de télévision par câble, d'Internet haute vitesse et de téléphonie numérique (les « Services de COGECO » ou les « Services », à moins que le contexte n'exige une interprétation différente).
2. Dans la présente Convention, (i) le terme « Client » désigne la personne ayant des activités commerciales ou professionnelles nommée sur la facture, à laquelle il incombe de régler les frais relatifs aux Services fournis aux termes de la présente Convention et qui a le droit de recevoir tout avis ou renseignement ayant trait à la présente Convention ou aux Services; et (ii) le terme « Convention » désigne la convention en vigueur entre COGECO et le Client, qui est susceptible d'être modifiée conformément à l'article 18 des présentes et qui comprend, notamment, les présentes modalités et tout autre document ou formulaire que COGECO pourra désigner, de temps à autre, comme faisant partie de la Convention.
3. En utilisant les Services fournis par COGECO, le Client convient expressément d'être lié par les modalités de la présente Convention. Si le Client n'accepte pas les modalités de la présente Convention, il devra immédiatement cesser d'utiliser les Services et en aviser COGECO.
4. Les comptes envoyés aux Clients de COGECO sont payables intégralement au plus tard à la date d'exigibilité qui est indiquée sur la facture ou, le cas échéant, sur le relevé du Client émis suivant son autorisation initiale de prélèvements bancaires ou de paiement par carte de crédit automatiques.
5. Le Client convient d'acquitter le montant total exigible conformément à l'article 4 des présentes au moyen de l'une ou l'autre des méthodes suivantes : (i) automatiquement par prélèvements bancaires ou par carte de crédit; (ii) en postant un chèque ou un mandat à COGECO; (iii) par l'intermédiaire d'un service bancaire téléphonique ou par ordinateur; ou (iv) dans une institution financière.
6. Des frais d'administration seront facturés si le chèque du Client est sans provision ou si un prélèvement bancaire ou par carte de crédit automatique est refusé. Toute somme impayée après la date d'exigibilité portera intérêt au taux mensuel de 2 % (24 % par année) calculé et composé mensuellement. Des frais supplémentaires seront facturés si COGECO doit engager des coûts en vue de recouvrer les sommes impayées.
7. Un compte en souffrance peut entraîner la suspension ou l'annulation de l'un ou l'autre ou de l'ensemble des Services fournis par COGECO. Si la visite d'un technicien est nécessaire pour rétablir un Service qui a été déconnecté en raison d'un défaut de paiement du Client, des frais de raccordement seront facturés.
8. Le Client doit aviser COGECO par écrit ou par téléphone de toute erreur, irrégularité ou omission dans les soixante (60) jours de la date de la facture. S'il ne communique pas avec COGECO dans ce délai, cela signifiera qu'il accepte les frais indiqués sur la facture.
9. Le Client ne peut raccorder qu'un seul téléviseur, récepteur FM ou câble, par prise. Si le Client ne respecte pas le présent article, COGECO aura le droit de recouvrer auprès de lui tous les frais nécessaires pour rendre l'utilisation qu'il fait des Services autorisée et légale.
10. Le Client reconnaît que certaines dispositions du *Code criminel* du Canada s'appliquent expressément aux « services de télécommunication » ou aux « services d'ordinateur », ce qui comprend les Services fournis par COGECO, qu'il est interdit de se raccorder sans autorisation aux Services ou à l'équipement de COGECO, de perturber ces Services ou cet équipement ou de tenter de les altérer ou encore de les utiliser sans autorisation, et que cela peut constituer un vol en vertu du *Code criminel* du Canada. Le Client doit informer immédiatement COGECO, soit par écrit, en appelant le service à la clientèle de COGECO ou en accédant au [www.cogeco.ca](http://www.cogeco.ca), de tout vol ou utilisation illégale des Services.
11. Le Client convient de ne pas utiliser les Services d'une manière contraire aux lois ou aux règlements applicables. Toute violation des lois ou des règlements applicables pourrait entraîner la résiliation immédiate de la Convention ou le débranchement ou la suspension du Service utilisé illégalement et de tout autre Service y étant relié.
12. Le Client convient que l'équipement installé ou fourni par COGECO demeure la propriété de celle-ci, à l'exception de l'équipement qu'il achète et paie, qui n'est ni retournable à COGECO ni remboursable par celle-ci. Des frais d'installation des Services ou de l'équipement peuvent être facturés au Client. Le Client doit protéger l'équipement de COGECO contre la détérioration, l'altération ou les dommages et n'autoriser personne, sauf un représentant de COGECO, à effectuer des travaux sur cet équipement, sauf si COGECO y consent expressément. Le Client accepte l'entière responsabilité de l'équipement installé par COGECO à l'adresse où les Services sont fournis et convient de rembourser à celle-ci le coût intégral de la réparation ou du remplacement de l'équipement perdu, volé, non retourné, endommagé, hypothéqué, vendu, transféré, loué, grevé d'une charge ou cédé, en totalité ou en partie. Au moment du débranchement d'un Service ou de la résiliation de la présente Convention, il incombe au Client de prendre les dispositions nécessaires en vue de retourner l'équipement de COGECO à la place d'affaires de celle-ci la plus proche ou, en l'absence d'une telle place d'affaires, de communiquer avec COGECO en vue de prendre d'autres dispositions. Si le

Client ne retourne pas l'équipement en question ou ne se conforme pas aux modalités de la présente Convention, COGECO pourra, à son gré, reprendre possession de cet équipement et facturer au Client les frais engagés pour ce faire, ou encore facturer au Client le coût de remplacement complet de l'équipement qui ne lui a pas été retourné.

13. Le Client donne par les présentes à COGECO, ses employés, représentants, entrepreneurs, sous-traitants et mandataires, un accès raisonnable à ses locaux ou à l'adresse où les Services sont fournis, à des heures raisonnables, en vue d'installer, d'inspecter, d'entretenir, de restaurer, de retirer ou de débrancher les Services ou l'équipement de COGECO. Des frais peuvent être facturés au Client si la visite d'un technicien est nécessaire pour rétablir un Service et qu'il est établi que le problème n'est pas attribuable au réseau de COGECO. Des frais peuvent également être facturés au Client qui sollicite l'aide technique de COGECO par téléphone. De même, des frais peuvent être facturés au Client qui souhaite modifier l'un de ses Services.
14. Si le Client n'est pas propriétaire des locaux où les Services sont fournis, il déclare qu'il a le consentement du propriétaire des locaux ou qu'il est autrement autorisé à permettre à COGECO d'installer, d'inspecter, d'entretenir, de retirer ou de débrancher les Services de COGECO.
15. COGECO peut, à sa discrétion, modifier, ajouter ou supprimer l'une ou l'autre des dispositions de la présente Convention (y compris la *Politique d'utilisation acceptable* dont il est question ci-après, s'il y a lieu), en tout temps. Il peut s'agir, notamment, de modifier, d'ajouter ou de supprimer des Services ou certaines de leurs caractéristiques, ou les frais ou modalités selon lesquelles COGECO distribue les Services et le Client les reçoit. COGECO pourra aviser le Client de ces modifications par avis écrit, lequel avis pourra être expédié par courriel dans le cas où le Client souscrit à son Service Internet haute vitesse, par la poste ou en affichant ces modifications, ces ajouts ou ces suppressions sur son site Web à l'adresse [www.cogeco.ca](http://www.cogeco.ca). Si le Client continue à utiliser les Services après avoir été avisé d'une telle modification, d'un tel ajout ou d'une telle suppression, il sera réputé avoir accepté la modification, l'ajout ou la suppression. Le Client est invité à consulter à l'occasion le site Web [www.cogeco.ca](http://www.cogeco.ca) pour prendre connaissance des modifications, des ajouts ou des suppressions aux modalités de la présente Convention.
16. Sous réserve de toute autre disposition à l'effet contraire dans la Convention, notamment qui prévoirait une durée ou des engagements monétaires fermes, le Client peut à tout moment, suivant avis préalable d'au moins trente (30) jours à COGECO, annuler la présente Convention ou mettre fin à un Service fourni aux termes de celle-ci. Les frais applicables continueront d'être facturés jusqu'à la fin de la période de trente (30) jours. Le Client demeure responsable du paiement de tous les soldes accumulés et impayés à la date effective de résiliation.
17. En plus de tout autre droit conféré à COGECO par la présente Convention (y compris dans la *Politique d'utilisation acceptable* dont il est question ci-après, s'il y a lieu), COGECO pourra faire ce qui suit :
  - a) à quelque moment que ce soit, suivant préavis d'au moins cinq (5) jours au Client, annuler la présente Convention ou un Service fourni aux termes de celle-ci;
  - b) à quelque moment que ce soit et sans préavis au Client, débrancher les Services, suspendre l'accès du Client à ceux-ci ou annuler la présente Convention (i) si le Client ne respecte pas l'une ou plusieurs des dispositions de la présente Convention; ou (ii) si le Client commet un acte de faillite, devient insolvable ou invoque une loi régissant l'insolvabilité, la faillite ou les arrangements avec les créanciers ou si des procédures de faillite sont entreprises à l'encontre du Client.
18. **COGECO NE GARANTIT PAS L'UTILISATION OU LE FONCTIONNEMENT ININTERROMPU DES SERVICES. COGECO NE SERA PAS RESPONSABLE DES INTERRUPTIONS DE SERVICE, DES RETARDS OU DES DÉFAUTS DE FONCTIONNEMENT. COGECO DÉCLINE TOUTE GARANTIE, EXPLICITE OU IMPLICITE, RELATIVEMENT AUX SERVICES FOURNIS AU CLIENT. LE CLIENT RECONNAÎT QUE COGECO, LES MEMBRES DE SON GROUPE, ET LEURS ADMINISTRATEURS, DIRIGEANTS, EMPLOYÉS, MANDATAIRES, ET FOURNISSEURS NE POURRONT ÊTRE TENUS RESPONSABLES DES DOMMAGES RÉSULTANT, DIRECTEMENT OU INDIRECTEMENT, DE LA PRÉSENTE CONVENTION. COGECO N'EST EN AUCUN CAS RESPONSABLE ENVERS LE CLIENT DES DOMMAGES SPÉCIAUX OU INDIRECTS DÉCOULANT DE LA PRÉSENTE CONVENTION. LA RESPONSABILITÉ MAXIMALE DE COGECO ENVERS LE CLIENT SE LIMITE À LA SOMME TOTALE QUE LE CLIENT A VERSÉE À COGECO AUX TERMES DE LA PRÉSENTE CONVENTION PENDANT LA PÉRIODE DE 3 MOIS PRÉCÉDANT LA DATE DE LA RÉCLAMATION. LE PRÉSENT ARTICLE DEMEURERA EN VIGUEUR APRÈS L'EXPIRATION OU LA RÉSILIATION DE LA PRÉSENTE CONVENTION.**
19. COGECO recueille des renseignements sur ses clients, qu'elle utilise afin d'établir et d'entretenir des relations avec ceux-ci, de fournir ses Services ou de recevoir les services dont elle a besoin, de s'assurer que toutes les activités nécessaires à cette fin soient accomplies, de comprendre et d'évaluer les intérêts, les souhaits et les besoins des clients en vue d'améliorer les Services déjà offerts ou d'offrir de nouveaux Services, de gérer son entreprise, de s'assurer de l'efficacité, de la fiabilité et de la sécurité de ses systèmes et de remplir les obligations que lui impose la loi.

À moins que le Client n'y consente expressément ou que la divulgation ne soit exigée par la loi, tous les renseignements que COGECO détient au sujet d'un Client, à l'exception du nom, de l'adresse et du numéro de téléphone inscrit du Client, sont confidentiels, et COGECO ne peut les communiquer à nul autre que:

- le Client;
- une personne qui, de l'avis raisonnable de COGECO, cherche à obtenir les renseignements en qualité de mandataire du Client;
- 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;
- une société qui s'occupe de fournir au Client des services reliés au service téléphonique ou aux annuaires téléphoniques, sous réserve que les renseignements soient nécessaires à cette fin, que la divulgation se fasse à titre confidentiel et que les renseignements ne soient utilisés qu'à cette fin;
- un mandataire de COGECO dont les services ont été retenus aux fins d'obtenir le règlement de l'état de compte du Client, sous réserve que les renseignements soient requis et ne soient utilisés qu'à cette fin.

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

- un consentement écrit;
- une confirmation verbale vérifiée par un tiers indépendant;
- une confirmation électronique donnée au moyen d'un numéro sans frais;
- une confirmation électronique donnée par Internet;
- un consentement verbal, lorsqu'un enregistrement audio du consentement est conservé par l'entreprise;
- un consentement obtenu par d'autres méthodes, pourvu qu'une preuve documentaire soit créée de manière objective par le Client ou par un tiers indépendant.

En concluant la présente Convention, le Client consent expressément par les présentes à ce que COGECO demande à des tiers, y compris à des agences d'évaluation du crédit, et recueille auprès de ceux-ci ou fournisse à ceux-ci, des renseignements sur le dossier de crédit du Client et sur son compte. Le Client consent également expressément par les présentes à ce que COGECO lui demande et utilise des renseignements, et les fournisse à des tiers, aux fins indiquées dans le premier paragraphe du présent article, et à ces fins uniquement.

20. Toute réclamation, tout litige ou tout différend qui découle de la présente Convention ou des Services (une « réclamation ») sera soumis à l'arbitrage. Le Client renonce au droit qu'il pourrait avoir d'intenter un recours collectif à l'encontre de COGECO relativement à une réclamation ou d'y participer. Si le Client veut faire valoir une réclamation, un avis d'arbitrage écrit devra être donné au siège social de COGECO, à l'attention du Chef des Affaires juridiques et Secrétaire. Toutes les réclamations faisant l'objet d'un arbitrage seront entendues par un arbitre à Montréal, Québec, conformément aux règles dont COGECO et le Client auront convenu. Si COGECO et le Client sont incapables de s'entendre sur ces règles, l'arbitrage sera tranché conformément aux dispositions applicables du *Code de procédure civile* et du *Code Civil du Québec*, si les Services sont fournis au Client au Québec, et de la *Loi de 1991 sur l'Arbitrage*, si les Services sont fournis au Client en Ontario. COGECO et le Client seront chacun responsables de leurs propres frais et partageront les frais de l'arbitrage à parts égales.
21. Si COGECO n'exige pas l'application d'une des dispositions de la présente Convention, pour quelque motif que ce soit, cela ne devra pas être interprété comme une renonciation au droit de le faire à quelque moment que ce soit. Le Client convient que, si une partie de la présente Convention est jugée invalide ou inexécutoire, les autres parties continueront d'avoir plein effet.
22. La présente Convention est régie par les lois applicables dans la province dans laquelle les Services sont fournis au Client, et elle doit être interprétée conformément à celles-ci.

#### **MODALITÉS PARTICULIÈRES APPLICABLES AU SERVICE INTERNET HAUTE VITESSE DE COGECO**

23. En utilisant le Service Internet haute vitesse d'affaires fourni par COGECO, le Client convient de ne pas utiliser ce Service d'une manière contraire aux lois et aux règlements applicables et à la *Politique d'utilisation acceptable* de COGECO (la « PUA ») qui fait partie de la présente Convention. La PUA en vigueur peut être consultée sur le site Web [www.cogeco.ca](http://www.cogeco.ca). Si le Client n'accepte pas les modalités de la PUA, il devra cesser immédiatement d'utiliser le Service Internet haute vitesse et aviser immédiatement le service à la clientèle de COGECO qu'il y met fin.

## MODALITÉS EXPRESSES APPLICABLES AU SERVICE TÉLÉPHONIQUE NUMÉRIQUE AFFAIRES DE COGECO

24. Le Service téléphonique numérique d'affaires de COGECO ne peut être utilisé qu'avec l'équipement téléphonique du Client situé à l'adresse de service indiquée par le Client, lequel est raccordé au modem câble multifonction de COGECO. Le Client ne doit pas utiliser ce Service dans le cadre d'activités de télémarketing (y compris pour des sondages ou de la sollicitation à des fins caritatives ou politiques), de composition automatique, de renvois d'appels en continu ou à grande échelle, de diffusions par télécopie ou de campagnes publicitaires par télécopie. Le Client ne doit pas revendre ou transférer ce Service à une autre personne à quelque fin que ce soit ni facturer des frais aux fins de l'utilisation de ce Service, sans la permission écrite préalable expresse de COGECO.

Si COGECO découvre que l'utilisation que le Client fait de ce Service ou des fonctionnalités connexes contrevient aux modalités du présent article ou de la Convention ou dépasse des limites d'utilisation raisonnables établies par COGECO à son entière discrétion, elle pourra, à tout moment et sans avis préalable, limiter ou suspendre l'accès du Client à ce Service. Le cas échéant, le Client devra communiquer avec le service à la clientèle de COGECO, qui pourrait exiger un paiement afin de rétablir l'accès du Client au Service.

25. LE CLIENT COMPREND ET RECONNAÎT QUE CE SERVICE PEUT ÊTRE INTERROMPU NOTAMMENT, MAIS SANS S'Y LIMITER, DANS LES CAS SUIVANTS : EN CAS DE PANNE D'ALIMENTATION ÉLECTRIQUE, D'INTERRUPTION DU SERVICE INTERNET, OU DE SUSPENSION OU ANNULATION PAR COGECO DU SERVICE TÉLÉPHONIQUE NUMÉRIQUE CONFORMÉMENT À LA PRÉSENTE CONVENTION.

26. COGECO se réserve le droit de modifier le numéro attribué au Client; toutefois, elle prendra toutes les mesures raisonnables afin d'empêcher qu'une telle situation se produise. Advenant une telle modification, COGECO s'efforcera de donner un préavis raisonnable au Client.

27. Le modem câble multifonction de COGECO doit demeurer à l'adresse où ce Service a été installé initialement, tant et aussi longtemps que le Client est abonné au Service téléphonique numérique de COGECO, afin que les appels d'urgence 911 soient acheminés au centre d'appels d'urgence 911 desservant l'adresse de service indiquée par le Client, et que l'adresse de localisation à partir de laquelle l'appel d'urgence 911 est fait corresponde bien à l'adresse inscrite dans la banque de données 911 associée au numéro de téléphone du Client. **Le Client comprend que toute violation de la présente clause pourrait l'empêcher d'avoir accès au service d'urgence 911.**

Le Service téléphonique numérique de COGECO permet d'accéder au service d'urgence 911 de manière traditionnelle, tant et aussi longtemps que le modem câble multifonction de COGECO relié à l'appareil téléphonique du Client demeure, comme il se doit, à la même adresse que celle transmise par le Client à COGECO, au moment de son abonnement initial à ce Service.

Le service d'urgence 911 ne fonctionnera pas adéquatement si le Service téléphonique numérique de COGECO éprouve, incluant mais sans s'y limiter, un des problèmes techniques suivants : une défaillance du modem câble multifonction de COGECO, un problème de configuration de la passerelle, une panne d'alimentation électrique, une panne du Service Internet ou la suspension ou annulation de ce Service par COGECO conformément à la présente Convention.

**ÉTANT DONNÉ LES CARACTÉRISTIQUES ET LES RESTRICTIONS DU SERVICE 911 DÉCRITES CI-DESSUS, LE CLIENT RECONNAÎT QUE COGECO, LES MEMBRES DE SON GROUPE, LEURS ADMINISTRATEURS, DIRIGEANTS, EMPLOYÉS, MANDATAIRES ET FOURNISSEURS NE SERONT PAS TENUS RESPONSABLES DES DOMMAGES DIRECTS OU INDIRECTS DÉCOULANT, DIRECTEMENT OU INDIRECTEMENT, DU FONCTIONNEMENT DU SERVICE 911.**

28. COGECO n'encourra et n'assumera aucune responsabilité résultant du raccordement au Service téléphonique numérique de COGECO, d'équipements de communication non vocaux, tels les dispositifs de surveillance médicale et les systèmes de sécurité. En acceptant la présente Convention, le Client renonce à présenter toute réclamation à l'encontre de COGECO en cas de perturbation ou d'interruption de ces systèmes, attribuables à leur raccordement au Service téléphonique numérique de COGECO. Le Client comprend que de tels équipements de communication non vocaux raccordés au Service téléphonique numérique de COGECO pourraient ne pas être fonctionnels ou être interrompus dans les cas prévus à l'article 25 ci-dessus. Si le Client décide de procéder au raccordement de tels équipements de communication non vocaux au Service téléphonique numérique de COGECO, le Client verra à obtenir une confirmation de la part du fournisseur ou fabricant de tels équipements que ceux-ci sont compatibles et peuvent être utilisés efficacement avec le Service téléphonique numérique de COGECO, et verra à procéder aux tests d'usage nécessaires.

29. En cas d'erreur ou d'omission dans les inscriptions figurant dans l'annuaire, que l'erreur ou l'omission se rapporte ou non à un numéro de téléphone, la responsabilité de COGECO en ce cas se limite à corriger l'erreur ou l'omission.

