

COGECO CONNEXION INC.
Modalités particulières – Solutions d'affaires
Annexe – Services de téléphonie Affaires, Liaisons SIP et Solution PBX hébergée
Dernière mise à jour: le 8 juin 2018

1. **Services de téléphonie Affaires.** Cogeco fournit des Services téléphoniques d'affaires qui comprennent (i) des lignes téléphoniques d'affaires terrestres ou des lignes d'affaires terrestres analogiques assorties d'un service 911 évolué (ii) des services de transmission de la voix par fibre Affaires+ assortie d'un service 911 évolué ou de base (« **Solution PBX hébergée** ») et (iii) des services de transmission de la voix par liaisons SIP assorties d'un service 911 évolué ou de base (« **Liaisons SIP** ») (conjointement le « **Service de téléphonie Affaires** »).
2. **Solution PBX hébergée.**
 - 2.1 **Description de la Solution PBX hébergée.** Afin de se qualifier pour la Solution PBX hébergée, le Client a besoin d'un circuit data sur fibres avec moins de vingt et un (21) sièges. Cogeco n'encourra aucune responsabilité de quelque nature que ce soit découlant du raccordement à de l'équipement n'ayant pas été fourni ou vendu par Cogeco pour la Solution PBX hébergée ou quant à toute modification à la configuration des téléphones IP ou téléphones IP sans-fils vendus au Client par Cogeco. Cogeco octroie une garantie d'un (1) sur tous les téléphones IP, téléphones IP sans-fils, casques d'écoute et adaptateurs EHS achetés de Cogeco. La garantie ne s'applique pas dans les circonstances suivantes : (i) la période de garantie est expirée (ii) les étiquettes d'identification ont été retirées du produit; ou (iii) à la connaissance et à la discrétion de Cogeco, le produit a été endommagé par une mauvaise utilisation du Client. Lorsque la garantie s'applique, Cogeco remplacera, sans frais, le produit défectueux du Client. Le Client reconnaît et convient avoir été avisé par Cogeco que l'option d'enregistrement des appels n'est pas compatible avec les normes de sécurité sur les données de l'industrie des cartes de paiement (« **PCI DSS** »).
 - 2.2 **Résiliation prématurée de la Solution PBX hébergée.** Si le Client décide de résilier la Solution PBX hébergée en tout temps avant l'expiration du terme initial, le Client versera, à la demande de Cogeco, une indemnité à titre de dommages, et non à titre de pénalité, représentant 50% du solde des frais mensuels exigibles jusqu'à la fin du terme initial pour le Service de Solution PBX hébergée de même que des dommages pour les frais d'installations représentant un montant de 700 \$ pour 10 sièges ou moins, 1050 \$ pour 11 à 20 sièges et 1230 \$ pour 21 à 36 sièges ou, si fourni sur fibre, un montant représentant 60% du solde des frais mensuels exigibles jusqu'à la fin du terme initial pour les Services de Solution PBX hébergée résiliés. Cogeco et le Client conviennent que les dommages prévus au présent article constituent une estimation véritable des dommages que Cogeco subira en raison de la résiliation des Services de Solution PBX hébergée par le Client à tout moment avant la fin du terme initial. Nonobstant ce qui précède, si le Client résilie la présente Convention avant l'activation de la Solution PBX hébergée, ce dernier versera à Cogeco les frais et dépenses engagés dont notamment, les frais de main-d'œuvre, de déplacement, y compris les visites du site à des fins de planification, de construction ou d'installation des travaux, l'équipement commandé, les pénalités imposées par un fournisseur ou un sous-traitant et les frais d'administration applicables.
3. **Service 911 évolué et de base.**
 - 3.1 **Service 911 de base.** Le Service 911 de base permet à l'utilisateur final de faire des appels au 911 lorsqu'il bénéficie d'un service local associé soit à une adresse fixe et à un numéro de téléphone qui n'est pas propre à l'une des circonscriptions affectées au centre d'appels de la sécurité publique (le « **CASP** ») à l'adresse du Client ou soit doté d'une capacité mobile, telle que la Solution PBX hébergée ou le service de transmission de la voix par Liaisons SIP. Le service 911 de base comporte des restrictions comparativement au Service 911 évolué que le Client reconnaît et accepte lorsqu'il utilise les services locaux connexes. Avec les services téléphoniques traditionnels, l'appel 911 est acheminé au centre d'appels d'urgence le plus près. Lorsque l'utilisateur final fait un appel d'urgence en utilisant le Service 911 de base, son appel est acheminé à un tiers téléphoniste d'un centre d'appels d'urgence (le « **Téléphoniste** ») responsable d'acheminer l'appel au CASP approprié en fonction de l'adresse ou l'emplacement de l'utilisateur final. Puisque le Téléphoniste n'est pas un CASP, lequel génère automatiquement l'adresse ou l'emplacement de l'utilisateur final, et qu'un téléphone IP peut être déplacé d'un endroit à un autre, l'utilisateur final devra fournir verbalement son nom, son adresse ou emplacement et ses coordonnées afin que l'appel puisse être acheminé au CASP approprié.
 - 3.2 **Service 911 évolué.** Le Service 911 évolué permet à l'utilisateur final de faire des appels au 911 lorsqu'il bénéficie d'un service local associé à une adresse fixe et à un numéro de téléphone propre à l'une des circonscriptions affectées au CASP tel qu'une ligne téléphonique terrestre affaires. L'adresse d'origine de l'appel correspond à l'adresse physique du Client au moment de l'installation du Service de téléphonie Affaires, enregistré dans la base de données 911 associée au numéro de téléphone du Client. L'équipement installé par Cogeco demeurera à l'emplacement ou le Service de téléphonie Affaires a été installé initialement tant que le Client utilise ou adhère au

COGECO CONNEXION INC.

Modalités particulières – Solutions d'affaires

Annexe – Services de téléphonie Affaires, Liaisons SIP et Solution PBX hébergée

Dernière mise à jour: le 8 juin 2018

Service de téléphonie Affaires afin de s'assurer que les appels 911 soient acheminés au CASP desservant l'adresse de service du Client.

- 3.3 **Coordonnées.** Le Client est entièrement responsable de fournir à Cogeco une adresse ou un emplacement et des coordonnées à jour, notamment lorsque l'utilisateur final déplace le téléphone IP à un endroit n'étant pas associé à l'adresse ou l'emplacement enregistré afin d'éviter que les services d'urgences soient dirigés à la mauvaise adresse ou au mauvais emplacement. Cogeco ne sera pas responsable des conséquences de la répartition des services d'urgence découlant d'information incomplète ou erronée fournie par le Client. Par conséquent, le Client s'engage à tenir Cogeco, les membres de son groupe, leurs dirigeants, administrateurs, actionnaires, employés, mandataires, consultants, entreprises et fournisseurs, quittes et indemnes à l'encontre de toute réclamation ou action découlant de tels appels 911 mal acheminés.
 - 3.4 **Déconnexion d'un appel 911.** L'utilisateur final ne doit pas déconnecter un appel 911 avant le moment indiqué par le Téléphoniste ou le CASP. Si l'utilisateur final est déconnecté par inadvertance, il retourne l'appel immédiatement. Si, pour quelque raison que ce soit, un utilisateur final ne peut fournir son adresse ou emplacement au Téléphoniste, ce dernier tiendra pour acquis que l'utilisateur final se situe à la dernière adresse enregistrée.
 - 3.5 **Devoir d'information.** Le Client reconnaît et comprend la nature et les restrictions du Service 911 de base et s'engage à informer tous les utilisateurs finaux et utilisateurs finaux potentiels de la nature et des restrictions du Service 911 de base. Si le Client n'est pas à l'aise avec les restrictions du Service 911 de base, Cogeco recommande l'utilisation d'un Service de téléphonie Affaires avec un Service 911 évolué. Le Client est entièrement responsable d'apposer des avertissements autocollants sur tous les appareils téléphoniques.
 - 3.6 **Limites territoriales.** Le Client reconnaît et convient que les appels 911 provenant d'une adresse ou d'un emplacement situé à l'extérieur du Canada ne peuvent être acheminés à un CASP ou service d'urgence par le Téléphoniste. Le Client reconnaît et convient également que les appels 911 provenant d'une adresse ou d'un emplacement à l'intérieur du Canada, mais à l'extérieur du territoire desservi par Cogeco seront acheminés à un Téléphoniste desservant l'endroit de la provenance de l'appel de l'utilisateur final, avant d'être acheminé au CASP approprié. Par conséquent, le Client reconnaît et convient que des délais peuvent intervenir dans la répartition des services d'urgence à l'adresse ou l'emplacement approprié et Cogeco recommande donc que le Client situé à l'extérieur du territoire traditionnellement desservi par Cogeco utilise les services de lignes téléphoniques traditionnels pour effectuer un appel 911.
 - 3.7 **Problèmes techniques.** Le service 911, de base ou évolué, ne fonctionne pas correctement si le Client éprouve, notamment, l'un des problèmes techniques suivants avec le Service de téléphonie Affaires : défaillance de l'Équipement, problème de configuration de la passerelle, coupure de courant, panne du Service Internet ou la suspension ou l'annulation des Services de téléphonie Affaires par Cogeco conformément à la présente Convention. En raison des caractéristiques et restrictions du service 911, le Client reconnaît qu'il pourrait éprouver une défaillance, interruption ou retard dans le service 911 et que Cogeco, les membres de son groupe, leurs administrateurs, dirigeants, employés, mandataires et fournisseurs ne seront pas responsables des dommages directs ou indirects découlant, directement ou indirectement, du fonctionnement du service 911.
4. **Liaisons SIP.** Les modalités ci-dessous s'appliquent au Service de Liaisons SIP.
 - 4.1 **Circuit de données.** Le Client a besoin d'un circuit de données de Cogeco afin de se qualifier pour le Service de Liaisons SIP sur fibres pour un terme initial d'une durée de moins de trois (3) ans. Le Client peut se qualifier pour des Services de Liaisons SIP autonomes sur fibres pour un terme initial d'une durée de plus de trois (3) ans.
 - 4.2 **Résiliation prématurée du Service de Liaisons SIP.** Si le Client résilie les Services de Liaisons SIP à tout moment avant l'expiration du terme initial prévu dans l'entente commerciale de Services de Liaisons SIP, formant partie intégrante de la présente Convention, le Client versera, à la demande de Cogeco et en un seul versement, à titre de dommages et non à titre de pénalité, un montant représentant 50% du solde des frais mensuels exigibles jusqu'à la fin du terme initial pour les Services résiliés fournis sur câble ou 60% du solde des frais mensuels exigibles jusqu'à la fin du terme initial pour les Services résiliés fournis sur fibre. Cogeco et le Client conviennent que les dommages prévus au présent article constituent une estimation véritable des dommages que Cogeco subira en raison de la résiliation des Services de Liaisons SIP par le Client à tout moment avant la fin du terme initial. Nonobstant ce qui précède, si le Client résilie la présente Convention avant l'activation de la Liaisons SIP, ce dernier versera à Cogeco les frais et dépenses engagés dont notamment, les frais de main-d'œuvre, de déplacement, y compris les visites du site à des fins de planification, de construction ou d'installation des travaux, l'équipement commandé, les pénalités imposées par un fournisseur ou un sous-traitant et les frais d'administration applicables.

COGECO CONNEXION INC.
Modalités particulières – Solutions d'affaires
Annexe – Services de téléphonie Affaires, Liaisons SIP et Solution PBX hébergée
Dernière mise à jour: le 8 juin 2018

5. **Utilisation du Service de téléphonie Affaires.** La ligne d'affaires terrestre de Cogeco peut être utilisée uniquement avec le téléphone du Client situé à l'adresse qui figure dans le dossier d'abonnement du Client, lequel est raccordé à l'Équipement. Bien qu'elle ne soit pas tenue d'aviser le Client de toute utilisation frauduleuse ou abusive présumée des Services de téléphonie Affaires, Cogeco se réserve le droit de prendre toutes les mesures qu'elle jugera appropriées dans un tel cas, y compris, notamment, la suspension sans préavis des Services et, par conséquent, du service d'urgence 911.
6. **Enregistrements.** Cogeco n'encourra et n'assumera aucune responsabilité en lien avec les enregistrements archivés sur ses services de messagerie vocale ou autres services d'enregistrement des appels, le cas échéant. Le Client est entièrement responsable de la sauvegarde des enregistrements sur ses propres médias dans un délai opportun pour fins d'archivage.
7. **Facturation.** Le Client est responsable du paiement des appels en provenance de téléphones ou autres équipements du Client, ainsi que tout appel à frais virés relié au Service de téléphonie Affaires, nonobstant la personne les ayant effectués ou acceptés dont notamment, en cas d'utilisation illégale ou frauduleuse.
8. **Restrictions relatives au Service de téléphonie Affaires.** Le Client n'utilisera pas le Service de téléphonie affaires 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. Il est interdit pour le Client de revendre ou transférer les Services de téléphonie Affaires à une autre personne, à quelque fin que ce soit, ou de facturer des frais aux fins de l'utilisation de ces Services, sans le consentement préalable écrit de Cogeco. Il incombe au Client de s'assurer que personne n'accède aux Services téléphoniques d'affaires sans autorisation au moyen de quelque équipement que ce soit que le Client a raccordé à ces Services, dont notamment, des répondeurs ou des autocommutateurs privés (PBX). Le Client est entièrement responsable de la sécurité de tout dispositif raccordé ou dont il autorise le raccordement au réseau de Cogeco et prend toutes les mesures nécessaires pour prévenir l'accès non autorisé aux Services de téléphonie Affaires. Si Cogeco a connaissance que l'utilisation des Services de téléphonie Affaires ou des fonctionnalités connexes par le Client contrevient aux modalités du présent article ou de la Convention ou dépasse les limites d'utilisation raisonnables établies par Cogeco à son entière discrétion, Cogeco pourra, à tout moment et sans préavis, limiter ou suspendre l'accès du Client aux Services. Le cas échéant, le Client communique avec le service à la clientèle de Cogeco, lequel pourrait exiger des frais afin de rétablir l'accès du Client aux Services de téléphonie Affaires. Cogeco pourra également imposer des frais supplémentaires si le Client dépasse les limites d'utilisation autorisées établies par Cogeco pour le service d'Appels sans Frais (décrites au site Web www.cogeco.ca/NumeroSansFrais).
9. **Numéro de téléphone.** Cogeco se réserve le droit de modifier le numéro de téléphone attribué au Client cependant, Cogeco prendra toutes les mesures raisonnables afin d'éviter un tel changement. En cas de modification, Cogeco s'efforcera de donner un préavis raisonnable au Client.
10. **Mesures de surveillance.** Bien qu'elle ne soit pas tenue de surveiller l'utilisation que fait le Client des Services de téléphonie Affaires, Cogeco se réserve le droit de surveiller l'utilisation de temps à autre en vue d'exploiter les Services de téléphonie Affaires. Toute correspondance de Cogeco destinée au Client concernant l'utilisation sera transmise à l'adresse électronique principale jointe au compte du Client ou autrement, selon les informations au compte du Client.
11. **Interruption des Services de téléphonie Affaires.** Le Client comprend et reconnaît que les Services de téléphonie Affaires peuvent être perturbés, notamment dans les circonstances suivantes : panne de courant, interruption du service Internet, suspension ou annulation, conformément à la présente Convention.
12. **Limitation de responsabilité.** Cogeco n'encourra et n'assumera aucune responsabilité résultant du raccordement aux Services de téléphonie Affaires 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 déposer une réclamation contre Cogeco en cas de perturbation ou d'interruption de ces systèmes en raison de leur raccordement aux Services de téléphonie Affaires. Si le Client décide de procéder au raccordement de tels équipements de communication non vocaux aux Services de téléphonie Affaires, le Client obtiendra une confirmation du fournisseur ou du fabricant de tels équipements quant à leur comptabilité et utilisation efficace avec les Services de téléphonie Affaires, et procédera aux tests d'usage nécessaires.