

COGECO CONNEXION INC. (« Cogeco »)

Modalités générales - Affaires

Dernière révision : le 31 octobre 2017

VEUILLEZ CONSERVER LE PRÉSENT DOCUMENT À DES FINS DE CONSULTATION FUTURE

1. Cogeco offre à ses Clients commerciaux les services d'affaires de télévision par câble; d'Internet haute vitesse; de téléphonie; d'hébergement, courriel, commerce électronique et nom de domaine (« Hébergement »); de téléphonie hébergée et de lignes; et d'Internet haute vitesse aux utilisateurs au moyen d'un point d'accès Wi-Fi installé dans l'entreprise du Client (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 ou entité 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 16 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 et, pour les Clients commerciaux qui bénéficient d'un point d'accès Wi-Fi, ce terme comprend également la convention de services relative aux points d'accès Wi-Fi publics en vigueur qu'ils ont conclue avec Cogeco.
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. Si Cogeco constate que les Services utilisés par le Client et certains produits connexes, tels que, et sans restreindre la généralité de ce qui précède, les appels interurbains, les films et les événements à la carte ou la vidéo sur demande, excèdent une limite raisonnable établie par Cogeco, elle se réserve le droit de suspendre ou de limiter temporairement l'accès du Client à ces Services ou produits ou à d'autres services connexes, sans avis ni délai. Le Client sera alors tenu de communiquer avec le service à la clientèle de Cogeco, qui pourrait exiger que le Client, le cas échéant, règle tous les frais engagés en raison de l'utilisation excessive de ces Services, ce qui permettra au Client d'y avoir accès de nouveau. Pour les fins de la présente Convention, sera notamment considérée comme excédant une limite raisonnable toute utilisation qui restreint ou empêche un autre utilisateur d'utiliser adéquatement les Services de Cogeco, occasionne une charge exceptionnellement grande sur le réseau, génère des niveaux de trafic pouvant entraver la capacité d'autres utilisateurs de recevoir ou de transmettre de l'information, ou qui pourrait éventuellement entraîner le paiement par le Client de sommes importantes reliées à l'utilisation de ces Services ou produits connexes.
9. 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.
10. 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.
11. 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, de tout vol ou utilisation illégale des Services.
12. 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.

13. A partir du 1er juillet 2015, pour les Clients du Québec et de l'Ontario, Cogeco représente qu'elle obtient les licences de SOCAN et Re :Sonne pour i) l'exécution publique; et ii) la communication au public par télécommunication en lien avec la musique de fond qui pourrait être incluse dans les services sonores payants fournis par Cogeco aux Clients. Cette représentation ne s'étend pas à quelque musique de fond que le Client pourrait utiliser ou obtenir d'une source alternative, telle que l'utilisation de CD ou autres sources de musique enregistrée ou exécutée en direct.
14. 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.
15. 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.
16. 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.
17. 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. 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 pour prendre connaissance des modifications, des ajouts ou des suppressions aux modalités de la présente Convention.
18. Sauf dans les cas prévus au paragraphe ci-après, le Client peut à tout moment, suivant un avis préalable à Cogeco spécifiant la date de fin requise, et sans frais, pénalité ni indemnité de résiliation, résilier la présente Convention ou un Service fourni aux termes de celle-ci. Les frais de service applicables continueront d'être facturés jusqu'à la date de transmission de cet avis par le Client ou jusqu'à toute autre date subséquente indiquée à cet avis par le Client.

Si le Client s'est abonné à un Service offert dans le cadre d'une promotion de Cogeco lui permettant de bénéficier de tarifs réduits ou autres avantages (une « Promotion ») ou pour une période déterminée, la Convention aura alors une durée correspondant au moins à la période contractuelle minimale requise par la Promotion (la « Période de promotion ») ou à la période déterminée. Le Client pourra résilier la Convention ou un Service avant l'expiration de la Période de promotion ou de la période déterminée, mais en ce cas, il devra payer à Cogeco les indemnités de résiliation indiquées dans la Convention, le cas échéant. À moins d'un avis contraire du Client, la Convention sera automatiquement reconduite à l'expiration de la Période de promotion ou de la période déterminée, sur une base mensuelle au prix alors en vigueur pour les Services en question, et pourra être résiliée selon les modalités énoncées au paragraphe ci-dessus. Le Client demeure responsable du paiement de tous les soldes accumulés et impayés jusqu'à la date effective de résiliation déterminée selon au paragraphe ci-dessus.

19. 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.
20. **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 RESULTANT, 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.

21. 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.

Pour plus d'informations sur la protection des renseignements personnels des clients, consultez notre site web au www.cogeco.ca.

22. 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 Vice-président, Affaires juridiques. Toutes les réclamations faisant l'objet d'un arbitrage seront entendues par un arbitre à Montréal, Québec, si les Services sont fournis au Client au Québec, ou à Toronto, Ontario, si les Services sont fournis au Client en Ontario, 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* (Québec) et du *Code civil du Québec*, si les Services sont fournis au Client au Québec, ou de la *Loi de 1991 sur l'arbitrage* (Ontario), 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.
23. 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.
24. 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 D’AFFAIRES DE COGECO – POLITIQUE D’UTILISATION ACCEPTABLE

25. 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 au www.cogeco.ca/legalfr.

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 PARTICULIÈRES APPLICABLES AU SERVICE TÉLÉPHONIQUE D’AFFAIRES, DE TÉLÉPHONIE HÉBERGÉE ET DE LIGNES DE COGECO

26. 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+ (solution PBX hébergée) assortis d'un service 911 évolué ou de base et (iii) des services de transmission de la voix par liaisons SIP assortis d'un service 911 évolué ou de base (liaisons SIP).
27. Le **service 911 évolué** permet à l'utilisateur final de faire des appels au 911 lorsqu'il bénéficie d'un service local qui est associé à une adresse fixe et à un numéro de téléphone propre à l'une des circonscriptions affectées au centre d'appels de la sécurité publique (CASP) qui correspond à l'adresse du Client, comme les Services téléphoniques affaires de Cogeco.

Le **service 911 de base** permet à l'utilisateur final de faire des appels au 911 lorsqu'il bénéficie d'un service local qui est soit associé à une adresse fixe et à un numéro de téléphone qui n'est pas propre à l'une des circonscriptions affectées au CASP qui correspond à l'adresse du Client soit doté d'une capacité mobile, comme la solution PBX hébergée ou le service de transmission de la voix par liaisons SIP de Cogeco.

Le service 911 de base comporte des limites, comparativement au 911 évolué, que le Client reconnaît et accepte lorsqu'il utilise les services locaux connexes. Lorsque l'utilisateur final fait un appel d'urgence au 911 de base, son appel est acheminé à un téléphoniste du centre d'appels d'urgence (un « téléphoniste »). L'utilisateur final doit indiquer l'adresse de l'endroit où il se trouve au téléphoniste afin que celui-ci puisse acheminer son appel au bon CASP. Pour que le CASP puisse dépêcher les services d'urgence requis à la bonne adresse ou au bon endroit, l'utilisateur final doit lui fournir son nom, le numéro du téléphone à partir duquel il appelle et l'adresse de l'endroit où il se trouve. L'utilisateur final ne doit pas mettre fin à son appel avant que le téléphoniste et le CASP lui permettent de le faire. Si l'utilisateur final perd la communication par mégarde, il doit rappeler le service 911 immédiatement.

Si les limites du service 911 de base indisposent le Client, Cogeco recommande à celui-ci de passer aux Services téléphoniques d'affaires assortis du service 911 évolué.

28. Le Client a l'obligation d'informer tous les utilisateurs finaux et autres utilisateurs finaux éventuels de son Service téléphonique d'affaires des limites associées aux appels d'urgence faits au 911. Le Client doit apposer un autocollant d'avertissement relatif au service 911 à un endroit visible sur chacun de ses appareils téléphoniques.
29. La ligne d'affaires terrestre de Cogeco ne peut être utilisée qu'avec le téléphone du Client situé à l'adresse qui figure dans le dossier d'abonnement du Client, lequel est raccordé à l'équipement installé par Cogeco.
30. Le Client ne doit utiliser aucun des Services téléphoniques d'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. Le Client ne doit pas revendre ou transférer les Services téléphoniques d'affaires à une autre personne à quelque fin que ce soit ni facturer des frais aux fins de l'utilisation de ces Services, sans la permission écrite préalable expresse de Cogeco.

Il incombe au Client de s'assurer que personne n'accède aux Services téléphoniques d'affaires sans son autorisation au moyen de quelque équipement que ce soit que le Client a raccordé à ces Services, par exemple, sans s'y limiter, des répondeurs ou des autocommutateurs privés (PBX). Le Client est entièrement responsable de la sécurité de tout dispositif qu'il raccorde ou dont il autorise le raccordement au réseau de Cogeco et doit prendre les mesures requises pour prévenir l'accès non autorisé aux Services téléphoniques d'affaires.

Si Cogeco découvre que l'utilisation que le Client fait des Services téléphoniques d'affaires ou des fonctionnalités connexes contrevient aux modalités du présent article ou de la Convention ou dépasse les 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 ces Services. 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 aux Services téléphoniques d'affaires.

Cogeco pourra également imposer des frais supplémentaires si le Client dépasse les limites d'utilisation autorisées qu'elle a établies pour le service d'Appels Sans Frais (décrites au cogeco.ca/NumeroSansFrais).

31. 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.
32. LE CLIENT COMPREND ET RECONNAÎT QUE LES SERVICES TÉLÉPHONIQUE D’AFFAIRES PEUVENT ÊTRE INTERROMPUS, NOTAMMENT, MAIS SANS S’Y LIMITER, DANS LES CAS SUIVANTS : EN CAS DE COUPURE DE COURANT, D’INTERRUPTION DU

SERVICE INTERNET OU DE SUSPENSION OU D'ANNULATION DES SERVICES TÉLÉPHONIQUES D'AFFAIRES PAR COGECO CONFORMÉMENT À LA PRÉSENTE CONVENTION.

33. L'équipement installé par Cogeco doit demeurer à l'adresse où les Services téléphoniques d'affaires ont été installés initialement, tant et aussi longtemps que le Client est abonné aux Services téléphoniques d'affaires de Cogeco, afin que les appels d'urgence au 911 soient acheminés au centre d'appels d'urgence 911 correspondant à l'adresse qui figure dans le dossier d'abonnement du Client, et que, si le Client a accès au service 911 évolué, l'adresse de localisation à partir de laquelle l'appel d'urgence au 911 est fait corresponde bien à l'adresse que le Client a donnée à Cogeco au moment de son abonnement initial à ces Services et qui est inscrite dans la banque de données du service 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.**

Il incombe entièrement au Client de fournir à Cogeco des coordonnées exactes (y compris son nom, l'adresse de l'endroit où il se trouve et son numéro de téléphone) et de les mettre à jour au besoin, à défaut de quoi ses appels au 911 pourraient être acheminés au mauvais endroit ou l'adresse de l'endroit où il se trouve pourrait ne pas s'afficher correctement, ce qui pourrait avoir une incidence sur la répartition des services d'urgence. Cogeco ne sera aucunement tenue responsable de toute répercussion sur la répartition des services d'urgence causée par le fait que le Client a fourni des coordonnées incomplètes ou inexactes.

34. Le Client reconnaît et comprend que le téléphoniste ou le CASP ne peuvent pas acheminer à un service d'urgence les appels au 911 qui proviennent d'une adresse ou d'un endroit situé à l'extérieur du Canada. Le Client reconnaît et comprend que les appels au 911 qui proviennent d'une adresse ou d'un endroit situé au Canada, mais à l'extérieur de la zone de couverture traditionnelle de Cogeco, seront acheminés à un téléphoniste servant l'adresse ou l'endroit indiqué par l'appelant.
35. Le service d'urgence 911, qu'il s'agisse du service de base ou du service évolué, ne fonctionnera pas adéquatement si les Services téléphoniques d'affaires de Cogeco éprouvent l'un ou l'autre des problèmes techniques suivants, sans s'y limiter : une défaillance de l'équipement installé par Cogeco, un problème de configuration de la passerelle, une coupure de courant, une panne du Service Internet ou la suspension ou l'annulation des Services téléphoniques d'affaires par Cogeco conformément à la présente Convention.

ÉTANT DONNÉ LES CARACTÉRISTIQUES ET LES LIMITES DU SERVICE 911 QUI SONT 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.

36. Cogeco n'encourra et n'assumera aucune responsabilité résultant du raccordement aux Services téléphoniques d'affaires 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 qui est attribuable à leur raccordement aux Services téléphoniques d'affaires de Cogeco. Le Client comprend que de tels équipements de communication non vocaux raccordés aux Services téléphoniques d'affaires de Cogeco pourraient ne pas être fonctionnels ou être interrompus dans les cas prévus à l'article 32 ci-dessus. Si le Client décide de procéder au raccordement de tels équipements de communication non vocaux aux Services téléphoniques d'affaires 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 les Services téléphoniques d'affaires de Cogeco, et verra à procéder aux tests d'usage nécessaires.
37. 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 se limite à corriger l'erreur ou l'omission.
38. Le Client est responsable du paiement de tous les appels faits de ses téléphones ou de tout équipement que le Client a raccordé aux Services téléphoniques d'affaires, et des appels qui y sont acceptés, peu importe par qui, y compris, sans s'y limiter, l'usage illégal ou abusif.
39. Bien qu'elle ne soit pas tenue de surveiller l'utilisation que fait le Client des Services téléphoniques d'affaires, Cogeco se réserve le droit de surveiller l'utilisation de temps à autre en vue d'exploiter les Services téléphoniques d'affaires. Cogeco enverra la correspondance qu'elle destine au Client au sujet de l'utilisation, à l'adresse électronique principale jointe au compte du Client ou selon les informations au compte du Client.
40. Bien qu'elle ne soit pas tenue d'aviser le Client de toute utilisation frauduleuse ou abusive présumée des Services téléphoniques d'affaires, Cogeco se réserve le droit de prendre toutes les mesures qu'elle jugera appropriées dans un tel cas, y compris, sans s'y limiter, la suspension des Services et, par conséquent, du service d'urgence 911, sans avis préalable.
41. Cogeco n'assume aucune responsabilité quant aux messages qui sont stockés dans ses services de messagerie. Il incombe exclusivement au Client de sauvegarder ses messages dans son propre système dans les délais requis s'il souhaite les archiver.

MODALITÉS EXPRESSES APPLICABLES AU SERVICE D'HÉBERGEMENT DE COGECO

42. Cogeco a le droit d'utiliser les journaux personnels et les profils d'utilisateur du Client ainsi que le texte, les images, les logos et les marques de commerce que ce dernier lui a fournis afin d'adapter l'application de gestion du site Web par navigateur aux besoins du Client.

43. Par l'entremise du service d'hébergement de Cogeco, le Client recevra des images, des photos, des modèles, de l'animation, des vidéos, des messages audio, de la musique, du texte, des polices et de petites applications (le « contenu numérique ») qui appartiennent à Cogeco ou à ses concédants de licence. Le Client qui utilise le service d'hébergement de Cogeco convient de ne pas utiliser le contenu numérique d'une manière qui contrevient aux lois et aux règlements applicables et à la *Convention de licence relative au contenu numérique* de Cogeco (la « convention de licence ») qui fait partie de la présente convention et que l'on peut consulter sur le site Web, au www.cogeco.ca/legalfr.

Si le Client n'accepte pas les modalités de la convention de licence, il devra cesser immédiatement d'utiliser le contenu numérique.

44. En utilisant le Service d'Hébergement 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 PUA, qui fait partie de la présente Convention. La PUA en vigueur peut être consultée sur le site Web au www.cogeco.ca/legalfr.

Si le Client n'accepte pas les modalités de la PUA, il devra cesser immédiatement d'utiliser le Service d'Hébergement et aviser immédiatement le service à la clientèle de Cogeco qu'il y met fin.

45. Cogeco fournira au Client des logiciels de tiers si elle a convenu de mettre de tels logiciels à la disposition de ses clients commerciaux et que le Client a accepté les modalités de ceux-ci.

MODALITÉS PARTICULIÈRES APPLICABLES AU POINT D'ACCÈS WI-FI DES CLIENTS COMMERCIAUX DE COGECO

46. Cogeco fournit l'Internet haute vitesse aux utilisateurs finaux au moyen d'un point d'accès Wi-Fi installé dans l'entreprise du Client (les « services Wi-Fi publics Cogeco » ou les « services Wi-Fi publics », à moins que le contexte n'exige une interprétation différente).

47. Le Client ne doit pas utiliser ni permettre sciemment à une autre personne physique ou morale d'utiliser le matériel ou le système de distribution de Cogeco sans l'autorisation écrite préalable de celle-ci. Le Client ne doit pas endommager ou permettre sciemment à quiconque d'endommager, directement ou indirectement, les câbles, les installations, le matériel ou les signaux de Cogeco, ni faire obstacle ou permettre sciemment à quiconque de faire obstacle à leur fonctionnement. Si le fonctionnement du matériel de tiers ou des activités exercées par des tiers sur les lieux du Client font obstacle au fonctionnement du système et du matériel de Cogeco ou à la prestation des services Wi-Fi, le Client devra déployer des efforts raisonnables, sur le plan des affaires, pour aider Cogeco à supprimer l'obstacle dans un délai approprié compte tenu de la nature et de la portée de celui-ci.

48. Si le Client souhaite effectuer dans ses locaux des travaux qui pourraient nuire au système et au matériel Wi-Fi de Cogeco, il devra l'en aviser par écrit au moins quatre-vingt (90) jours à l'avance, sauf en cas d'urgence. Une « urgence » désigne une situation que celui-ci ne pouvait pas raisonnablement prévoir qui exige que des travaux soient effectués dans ses locaux. Si les travaux du Client nécessitent que du matériel ou une partie du système de Cogeco soit modifié ou déplacé, cette modification ou ce déplacement sera effectué par Cogeco, une fois que les parties seront parvenues à une entente à cet effet, aux frais du Client.

49. Le Client convient de tenir Cogeco, ses employés, ses représentants, ses dirigeants et ses administrateurs quittes des réclamations que les utilisateurs des services Wi-Fi publics pourraient présenter à cet égard.

50. Cogeco a le droit de définir, à sa discrétion, les paramètres de fonctionnement et les autres aspects des services Wi-Fi, y compris, sans restriction, la vitesse de débit binaire de transmission des données, les niveaux de qualité des services, le nombre d'utilisateurs finaux de la Wi-Fi pris en charge, les niveaux de service à la clientèle et de soutien technique, les mesures de sécurité et d'autres caractéristiques des services Wi-Fi publics.

51. Le Client donne à Cogeco le droit d'annoncer la participation du Client et de promouvoir les lieux du Client comme point d'accès Wi-Fi de Cogeco. Le Client donne à Cogeco une licence non exclusive et libre de redevances lui permettant d'utiliser ses noms, ses marques de commerce et ses logos dans le cadre d'une telle annonce et d'une telle promotion.

52. Le Client convient d'utiliser le matériel de marketing que Cogeco pourrait lui fournir, mais uniquement à l'intention des utilisateurs finaux des services Wi-Fi publics et uniquement dans les lieux où ces services sont fournis. Le Client ne doit ni modifier le matériel de marketing que Cogeco lui a fourni ni utiliser les marques de commerce de Cogeco sans le consentement écrit préalable de celle-ci.

53. Sauf pour ce qui est de l'obligation du Client de payer les sommes qu'il doit à Cogeco aux termes de la présente convention, s'il y a lieu, chacune des parties aux présentes est libérée de l'ensemble des responsabilités qu'elle pourrait engager si elle n'est pas en mesure de remplir l'une ou l'autre des obligations stipulées dans la présente convention en raison d'un cas de force majeure, y compris, sans restriction, une intervention gouvernementale, une grève, un conflit de travail ou une autre situation, quelle qu'elle soit, indépendamment de la volonté de l'autre partie.

54. La présente convention lie les parties aux présentes, ainsi que leurs successeurs et ayants droit autorisés respectifs, et s'applique au profit de toutes ces personnes.