

Modalités générales – Services Fibre

1. Modalités de service

Les modalités de service qui sont énoncées dans les présentes, ainsi que les modalités générales – services affaires de Cogeco, ainsi que dans les suppléments qui pourraient y être joints, en plus du contrat signé entre le Client et Cogeco, expriment de manière complète et définitive le contrat prévoyant la vente de produits ou de services (ci-après appelés le ou les « services ») au Client par Cogeco Connexion Inc. (« Cogeco »), et remplacent tous les bons de commande, offres de prix, correspondances ou communications antérieurs, écrits ou verbaux, entre Cogeco et le Client.

Nonobstant toute disposition contraire d'un bon d'achat, de la correspondance ou d'une autre forme d'accusé de réception ou d'acceptation du Client, ce dernier est lié par les présentes modalités de service lorsqu'il envoie un bon de commande ou indique d'une autre manière qu'il accepte le présent contrat ou lorsqu'il accepte les services que lui fournit Cogeco. Le contrat de vente de service(s) se limite expressément aux modalités de vente qui sont énoncées dans les présentes. Les modalités différentes que pourrait proposer une partie sont rejetées, à moins que l'autre partie n'y consente expressément par écrit. Le seuil contrat qui existe est celui qui est prévu dans les présentes.

Cogeco doit fournir certains services au Client conformément à la description qui figure dans la commande de services (ci-après appelée la « commande de services ») et les annexes (ci-après appelées les « annexes ») qui pourraient être jointes aux présentes et comprendre d'autres modalités de prestation des services. Les deux parties doivent approuver les annexes avant que celles-ci ne soient jointes au présent contrat et n'en fassent partie.

2. Offres de prix

Les offres de prix écrites sont valides pendant trente (30) jours à compter de la date de leur émission, à moins qu'une autre période n'y soit prévue ou qu'elles ne soient résiliées par anticipation au moyen d'un avis. Les offres de prix verbales, sauf si elles sont acceptées, expirent le jour où elles sont faites.

3. Taxes

Les prix stipulés dans la commande de services ne comprennent pas les taxes. Le Client sera responsable du paiement des taxes applicables, tels que la taxe de vente harmonisée, la taxe sur les produits et services, la taxe de vente provinciale et les autres taxes de nature similaire qui s'y appliquent ou qui sont imposées par un organisme gouvernemental (ou un organisme quasi-gouvernemental) au Canada.

4. Durée

Le présent contrat débute le jour où les deux parties le signent, demeure en vigueur pendant la durée indiquée dans la commande de services et prend fin à la dernière date d'expiration ou de résiliation de la dernière commande de services, à moins qu'elle ne soit résiliée d'une autre manière conformément à ses dispositions. En outre, au moment de l'expiration de la durée indiquée dans la commande de services, les services visés par la commande de services qui a expiré continueront automatiquement d'être fournis d'un mois à l'autre conformément aux modalités du présent contrat et les frais récurrents mensuels (les « frais récurrents ») relatifs à ces services augmenteront de vingt-cinq pour cent (25 %) à compter du jour suivant l'expiration de la commande de services, à moins que les services ne soient annulés conformément aux dispositions des présentes ou que le Client ne les renouvelle pour une durée fixe selon un tarif dont il convient avec Cogeco.

5. Marche à suivre relative aux commandes de services

Le Client se procure les services de Cogeco au moyen de commandes de services. Chaque commande de services est rédigée et fournie par Cogeco et comporte les éléments suivants:

- la description des services;
- les frais récurrents et non récurrents mensuels payables à Cogeco;
- l'adresse des lieux de prestation des services du Client;
- les autres modalités propres aux services;
- la durée des services, exprimée en années ou en mois, selon le cas;
- la date prévue pour l'activation des services;
- toutes les personnes-ressources en matière d'approvisionnement, de soutien technique et de facturation;
- les exigences techniques applicables à chaque lieu de prestation des services du Client, y compris le ou les points de démarcation (le « point de démarcation ») ou d'interconnexion.

6. Marche à suivre relative à la prestation des services

Cogeco doit informer le Client (l'« avis relatif à la prestation des services ») à l'avance de la date et de l'heure où elle activera les services au point de démarcation. Dès la réception de l'avis relatif à la prestation des services, le Client doit désigner un représentant et fixer l'heure et la date où celui-ci rencontrera le représentant de Cogeco au lieu de prestation des services à l'intérieur d'une période de deux (2) jours ouvrables (la « date d'activation des services ») afin d'installer les services et de les mettre à l'essai à partir du point de démarcation vers le matériel de communications du Client (le « matériel de communications »). Si le Client n'a pas terminé l'installation au plus tard à la date d'activation des services, Cogeco sera réputée avoir effectué tous les travaux nécessaires aux fins de la prestation des services. Par la suite, la date d'effet relative au début de la durée de chacun des services correspondra à la date d'activation des services et tous les frais payables à Cogeco en contrepartie de la prestation des services seront calculés à compter de la date d'activation des services. Si la date d'activation des services ne tombe pas le premier jour d'un mois civil, les frais mensuels relatifs à la prestation des services pendant le mois civil en question seront calculés au prorata à compter de la date en question. Aux fins du présent contrat, les « jours ouvrables » sont du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h, HE, sans tenir compte des jours fériés observés dans la province de Québec, au Canada, si les services sont rendus au Client dans cette province, ou des jours fériés observés dans la province d'Ontario, au Canada, si les services sont rendus au Client dans cette province.

7. Obligations en matière d'accès

Le Client doit obtenir et octroyer à Cogeco et à ses employés, mandataires, entrepreneurs et sous-traitants l'accès au lieu de prestation des services, à quelque heure que ce soit dont les parties auront convenu, aux fins de la prestation des services requis, y compris l'installation, l'entretien et l'enlèvement du matériel ou des installations de Cogeco. Tous les employés, mandataires, entrepreneurs et sous-traitants de Cogeco doivent porter une carte d'identité comportant le nom de Cogeco ou de la société du mandataire ou du sous-traitant, son numéro d'employé, sa photo et sa signature. Le Client doit refuser l'accès au lieu de prestation à quiconque allègue être un employé, un mandataire ou un sous-traitant de Cogeco, mais ne présente pas une telle carte. Après les heures d'ouverture habituelles, le Client est tenu de permettre l'accès au lieu de prestation des services pour des travaux de réparation ou le rétablissement des services.

8. Prix

Le prix total des services (à l'exclusion des taxes) est indiqué dans la commande de services et les annexes jointes au présent contrat.

9. Facturation

Le Client reçoit une facture trente (30) jours à l'avance (la « date de facturation ») relativement à tous les services fournis aux termes du présent contrat, qu'il doit régler dans les trente (30) jours suivant la date de facturation. Cogeco porte les paiements au crédit du compte du Client à la date à laquelle elle les reçoit. Les frais récurrents relatifs aux services ne sont considérés comme étant en souffrance que le jour ouvrable suivant le premier jour civil du mois pendant lequel les services sont fournis (la « date d'exigibilité du paiement »). Si une facture n'est pas réglée, Cogeco pourra, en plus de se prévaloir de tous les autres droits et recours prévus par le présent contrat et la loi, suspendre l'un ou l'autre ou la totalité des services ou résilier le présent contrat après avoir donné au Client un avis écrit deux (2) jours ouvrables avant la date fixée aux fins de la suspension des services. Tous les services suspendus seront rétablis dès que le Client aura versé à Cogeco toutes les sommes en souffrance, ainsi que tous les frais que cette dernière aura

engagés pour suspendre les services et les rétablir. Si Cogeco doit intenter une poursuite pour recouvrer des sommes qui lui sont dues aux termes des présentes, le Client convient d'assumer les honoraires d'avocats et les débours raisonnables qu'elle aura engagés à cette fin. Le droit de résiliation s'ajoute aux autres droits ou recours dont Cogeco pourrait disposer en droit ou un equity.

Des frais de service ou d'entretien pourraient être imposés au Client dans des situations où un déplacement est nécessaire pour répondre à une demande de soutien du Client et qu'on établit que le problème n'est pas attribuable aux services de Cogeco. Si le Client demande qu'un représentant ou un entrepreneur de Cogeco soit en attente pour fournir du soutien parce qu'il déménage ou décide de modifier son réseau, il pourrait être assujéti à des frais. Pour plus de précision, le Client n'aura aucuns frais de service ou d'entretien à payer dans les situations où l'on établit que le problème est attribuable à une panne ou à un mauvais fonctionnement du réseau de Cogeco.

10. Garantie relative aux comptes en souffrance

Outre les recours dont elle dispose qui sont énoncés à l'article 9 des présentes, si le Client ne règle pas un compte au plus tard à la date d'exigibilité du paiement, Cogeco pourra, à son entière discrétion, exiger que le Client lui verse toutes les sommes en souffrance et, en plus, qu'il règle à l'avance les services devant être fournis pendant trois (3) mois dans les deux (2) jours ouvrables suivant la réception d'un avis écrit à cet effet. Si le Client ne règle pas ces services à l'avance conformément à ce qui précède, Cogeco pourra, à son entière discrétion, mettre fin aux services.

11. Annulation des services par le Client

Sauf disposition écrite à l'effet contraire de Cogeco et du Client, chaque service sera fourni pendant une durée minimale de douze (12) mois à compter de la date d'activation des services. Sous réserve des dispositions relatives aux services de remplacement qui sont énoncées à l'article 12 ci-après, si le Client met fin à la totalité ou à une partie d'un service (le « service annulé ») à quelque moment que ce soit pendant la période débutant à la date à laquelle Cogeco accepte la commande de services et se terminant avant la prestation des services, il versera à Cogeco sans délai, sur demande, tous les frais, y compris les débours raisonnables, que Cogeco aura engagés avant la date à laquelle elle a reçu l'avis d'annulation du Client. Pour plus de précision, ces frais peuvent comprendre le coût des travaux d'ingénierie de Cogeco, ainsi que le coût des obligations contractuelles envers un tiers (y compris les frais entre entreprises de télécommunications), que Cogeco a engagés et qu'elle doit payer en raison de l'annulation. Aucun rabais ne sera offert pour tenir compte de frais d'activation (y compris les frais relatifs à la terminaison de ligne) ou de frais d'installation que le Client a payés avant la date d'activation des services. La pénalité applicable à l'annulation anticipée d'une commande de services, à quelque moment que ce soit après la date d'activation des services, correspond à soixante pour cent (60 %) de la valeur impayée de la commande de services, majorée des taxes applicables aux services en question. Après le premier anniversaire de la date d'activation des services, le Client devra demander l'annulation d'un service par écrit en donnant un avis préalable de soixante (60) jours à Cogeco.

12. Service de remplacement

Le Client peut remplacer un service (le « service de remplacement ») pendant la durée initiale de douze (12) mois (ou la durée minimale indiquée dans la commande de services), à la condition que les frais récurrents mensuels relatifs au service de remplacement soient égaux ou supérieurs aux frais relatifs au service annulé et que Cogeco dispose d'une capacité suffisante dans son réseau pour fournir ce service. Le cas échéant, le Client doit assumer tous les frais d'activation et d'installation non récurrents ayant trait au service de remplacement. À partir du moment où le service de remplacement est fourni, le Client ne peut le suspendre ou y mettre fin pendant la période de douze (12) mois suivant la date à laquelle le remplacement a pris effet (la « durée du service de remplacement »). Si le Client suspend le service de remplacement ou y met fin avant la fin de la durée du service de remplacement, il devra verser à Cogeco sans délai, sur demande, tous les frais (majorés des taxes applicables) qu'il aurait dû lui verser normalement si le service de remplacement avait été fourni comme prévu pendant le reste de la durée du service de remplacement de douze mois. Si le Client met fin aux services après la fin de la durée du service de remplacement, la pénalité d'annulation anticipée correspondra à soixante pour cent (60 %) de la valeur impayée de la commande de services, majorée des taxes applicables aux services en question.

13. Responsabilité limitée

Cogeco ne donne aucune garantie de quelque type que ce soit, expresse ou implicite, à l'égard des services qu'elle fournit et nie les garanties de titre, les déclarations, les garanties implicites de qualité marchande, d'absence de contrefaçon et d'adaptabilité à une fin particulière ou quant au fait que les économies attendues ne soient pas réalisées, ainsi que les garanties découlant d'habitudes commerciales établies. Cogeco décline expressément toute responsabilité quant à l'exactitude et à la qualité des renseignements obtenus au moyen des services. Le Client utilise les renseignements obtenus ou transmis par l'intermédiaire des services à ses risques.

Cogeco ne sera responsable en aucun cas envers le Client ou un tiers des dommages spéciaux, indirects ou exemplaires ou des dommages-intérêts, pénalités ou amendes, quels qu'ils soient, qui pourraient résulter de la perte d'utilisation, de données ou de profits (y compris les dommages-intérêts demandés pour compenser des pertes de revenu, de profits ou d'achalandage ou des honoraires d'avocats), que ce soit dans le cadre d'une action pour violation d'un contrat, d'une action fondée sur la négligence ou d'une action en responsabilité délictuelle découlant de l'exécution du présent contrat.

La responsabilité de Cogeco, dans le cadre de réclamations qui découlent de la prestation des services ou du matériel conformément au présent contrat ou des réclamations qui découlent de l'interruption ou de la perte d'utilisation de ceux-ci, qu'elle fournisse ces services au moyen de ses propres installations ou par l'intermédiaire d'entreprises de télécommunications de liaison ou d'installations exploitées par ses mandataires, se limitera aux éléments suivants, qui seront les seuls à l'égard desquels le Client pourra exercer un recours : (i) la correction des erreurs à l'égard desquelles Cogeco a reçu un avis écrit et une preuve dans les trente (30) jours ouvrables suivant la survenance de celles-ci ou (ii) s'il n'est pas possible de faire la correction, le Client aura droit seulement à un crédit équitable dont le montant ne dépassera pas le montant des frais qui lui ont été facturés à l'égard de la partie des services qui a entraîné un résultat erroné. Dans tous les cas, la responsabilité totale de Cogeco (y compris à l'égard des réclamations fondées sur la négligence) se limitera, globalement, aux dommages directs subis par le Client, jusqu'à concurrence de la valeur facturée, pendant une période de trente jours, des services qui ont donné lieu à la réclamation.

En outre, le Client convient d'indemniser Cogeco et ses administrateurs, dirigeants, gestionnaires, employés, mandataires et représentants et de les tenir quittes des pertes, des frais (y compris les honoraires d'avocats et les frais de justice), des dommages, des préjudices, des responsabilités, des réclamations, des pénalités, des amendes, des intérêts et de quelque ligne de conduite que ce soit qui pourraient découler de la violation du présent contrat ou d'une action ou d'une omission du Client ou de ses dirigeants, gestionnaires, employés, mandataires et représentants.

14. Travaux supplémentaires

Si Cogeco engage des frais supplémentaires dans le cadre de l'exécution des travaux prévus dans les présentes en raison d'une erreur, d'une omission, d'une défectuosité ou d'un autre problème dans les renseignements, les documents ou les instructions que le Client lui a fournis, le Client lui remboursera ces frais supplémentaires raisonnables intégralement en plus de lui verser toutes les sommes exigibles aux termes du présent contrat dans les trente (30) jours suivant la réception d'un relevé à cet effet.

15. Accès au lieu de prestation des services

Le Client a la responsabilité de fournir à Cogeco et à ses employés, entrepreneurs, sous-traitants, mandataires et représentants l'accès aux câbles, aux panneaux de terminaison et aux autres éléments du matériel qui sont situés dans une propriété privée. Le temps de coupure des services ne comprend pas les périodes pendant lesquelles Cogeco ou ses employés, entrepreneurs, sous-traitants, mandataires et représentants sont retardés du fait que le Client ne leur assure pas l'accès en question.

16. Annulation en cas de perte d'accès

Cogeco pourra mettre fin aux services touchés à quelque moment que ce soit en donnant un avis écrit au Client si le propriétaire du bâtiment ou le gestionnaire immobilier met fin à son droit d'accéder au lieu où elle fournit des services au Client. Toutefois, Cogeco doit faire des efforts raisonnables sur le plan des affaires en vue de renouveler ou de prolonger l'accès au lieu de prestation en question, par exemple demander l'intervention d'un organisme de réglementation.

Si le propriétaire du bâtiment ou le gestionnaire immobilier met fin au droit de Cogeco d'accéder à un lieu de prestation des services en raison de l'endommagement, de la destruction ou de la reconstruction des locaux hébergeant le matériel, Cogeco et le Client devront se consulter afin de décider s'il existe des solutions qui permettraient à Cogeco de continuer à fournir les services au lieu de prestation en question ou, sinon, établir un plan de migration des services à un autre lieu de prestation.

17. Annulation du service par Cogeco

Cogeco peut mettre fin aux services ou les suspendre si le Client fait ce qui suit :

Il utilise ou permet à des tiers d'utiliser l'un ou l'autre des services de Cogeco à des fins ou d'une manière qui ne sont pas permises par les modalités aux termes de la commande de services ou d'une manière qui contrevient aux lois canadiennes; il ne donne pas un accès raisonnable à Cogeco, à des heures raisonnables, en vue de l'installation, de l'inspection, de la réparation et de l'enlèvement du matériel ou des installations de Cogeco et de l'entretien nécessaire en cas de perturbation du réseau qui touche les installations fournies par le Client; il réarrange, débranche, enlève, répare ou perturbe d'une autre manière le matériel de Cogeco (sauf en cas d'urgence); il perturbe le réseau de Cogeco; il perturbe ou compromet d'une autre manière la prestation des services; il adopte un comportement qui est illégal et l'annulation ou l'interruption des services est nécessaire pour protéger Cogeco des responsabilités qui pourraient lui être attribuées en vertu de la loi; il est déclaré failli ou insolvable par voie de décret d'une autorité gouvernementale, dépose une requête de mise en faillite, con sent au dépôt d'une telle requête ou en fait l'objet, fait une cession de faillite, devient une personne insolvable au sens de la *Loi sur la faillite et l'insolvabilité* [L.R. 1985, ch. B-3, en sa version modifiée], obtient une autre forme de protection en vertu des dispositions d'une loi sur l'insolvabilité ou la faillite ou la protection contre ses créanciers en vertu de la *Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies* [L.R. 1985, ch. C-36], perd une partie importante de ses biens ou liquide son entreprise ou met fin à ses activités courantes pour quelque raison que ce soit.

18. Service de gestion du réseau

Les fonctions de gestion du réseau suivantes seront exécutées sept jours sur sept, 24 h sur 24 à l'égard des services de fibre blanche:

- Surveillance du réseau (Network Surveillance);
- Gestion des anomalies (Fault Management).
- Les fonctions de gestion du réseau suivantes seront exécutées pendant les heures d'ouverture habituelles de Cogeco, soit de 8 h à 17 h, HE, du lundi au vendredi :
- Gestion des déménagements, des ajouts et des modifications (Management of Moves, Adds and Changes);
- Gestion des noms et des adresses (Name and Address Management).

19. Obligations du Client

Le Client a les obligations suivantes:

- il a la responsabilité de fournir le personnel de soutien de première ligne qui assurera le lien entre les parties dans le cadre de tous les services fournis dans le cadre du présent contrat;
- il doit informer Cogeco de la date des déménagements, des ajouts et des modifications qu'il prévoit;
- il doit s'assurer que les déménagements, les ajouts et les modifications sont soumis à l'examen de Cogeco et que les demandes sont fournies à celle-ci par écrit à l'avance;
- il ne doit pas télécharger en amont ou en aval des documents illégaux.

20. Conformité aux lois

Les parties conviennent de se conformer à toutes les lois applicables du Canada.

21. Propriété du matériel

Cogeco fournit et installe le matériel, tel qu'il est décrit dans une commande de services, et seule Cogeco ou ses mandataires autorisés doivent entretenir et réparer celui-ci. Le Client reconnaît que, sauf disposition contraire du présent contrat, Cogeco est propriétaire du matériel ou a obtenu d'un tiers le droit de mettre le matériel à la disposition du Client. Ce matériel demeure la propriété de Cogeco ou de ce tiers et ne doit pas devenir ni être réputé être, du fait qu'une partie de celui-ci est fixée ou raccordée à un bien immeuble ou installée dans un bien immeuble, un accessoire fixe de ce bien immeuble, ni être donné en garantie à un tiers par le Client. Le Client est responsable des pertes, des frais, des réclamations ou des dommages subis ou causés par le matériel au lieu de prestation pour quelque raison que ce soit, y compris le vol, ou dans le cadre de son installation, son enlèvement, son utilisation, son entretien ou sa réparation, à moins que ces pertes ou dommages ne soient attribuables à une négligence ou à une faute volontaire de Cogeco ou de ses mandataires autorisés. Le Client ne doit pas, sauf si cela est nécessaire en cas d'urgence, sans le consentement écrit préalable de Cogeco, modifier le matériel ou y apporter des ajouts ou des corrections, y connecter son matériel ou permettre à une personne que Cogeco n'a pas approuvée d'y accéder.

22. Confidentialité

Les parties conviennent que les modalités du présent contrat (y compris les dessins, les plans, l'architecture du réseau, les listes de matériel, les schémas, les prix contractuels et les listes de prix fournis au Client) doivent demeurer strictement confidentielles et ne pourront être divulguées à un tiers que si les deux parties y consentent expressément par écrit.

23. Solvabilité

Le Client autorise Cogeco, ses filiales et les membres de son groupe ainsi que leurs mandataires respectifs à divulguer, à partager ou à échanger les renseignements dont ils disposent sur le Client aux fins de l'évaluation de la solvabilité de celui-ci.

24. Retards de paiement

Si des paiements ne sont pas faits conformément aux présentes modalités, des frais de service s'ajouteront, sans préjudice du droit de Cogeco de recevoir le paiement immédiatement, correspondant à 1,5 % par mois ou par fraction de mois (soit 19,56 % par année) du solde impayé. Si un paiement prévu dans les présentes est exigible un jour qui n'est pas un jour ouvrable, il devra être fait le jour ouvrable suivant.

25. Aucun droit de compensation

Le droit de Cogeco de recevoir un paiement prévu dans le présent contrat n'est pas assujéti à aucune réduction, compensation, défense ou demande reconventionnelle ni à aucun recouvrement d'une somme exigible ou dont il est allégué qu'elle est exigible en raison d'une réclamation passée, présente ou future du Client.

26. Force Majeure

Ni Cogeco ni le Client ne seront responsables en cas de retard dans l'exécution ou d'inexécution de la totalité ou d'une partie du présent contrat et les périodes fixées aux fins de l'exécution des responsabilités qui y sont prévues seront prolongées d'une période correspondant à celle du retard, si le retard ou l'inexécution sont causés par une catastrophe naturelle, une inondation, une guerre, un incendie, une famine, un tremblement de terre, un embargo, un conflit de travail, un accident, des troubles publics, un acte d'insurrection des autorités civiles et militaires, un acte terroriste, la défaillance de fibres, de câbles, de matériel ou de composantes (y compris des coupures de fibres), l'absence de moyens de transport ou des retards dans le transport, une pénurie, l'indisponibilité ou un retard dans la livraison qui ne découlent pas du fait que la partie responsable n'a pas placé les commandes dans les délais requis, des codes gouvernementaux, des permis, des ordonnances, des lois, des règles, des règlements, des restrictions ou toute éventualité raisonnablement indépendante de leur volonté. Si l'exécution est retardée pour l'une ou l'autre de ces raisons, la date de livraison ou de prestation sera prorogée autant qu'il est raisonnablement nécessaire pour contrer l'effet de ce retard.

Si un cas de force majeure cause une défaillance importante de l'un ou l'autre des services ou un retard important dans l'exécution de ceux-ci par Cogeco pendant plus de trente (30) jours consécutifs, le Client pourra, en plus de se prévaloir des autres droits dont il

pourrait disposer, mettre fin aux services visés avec effet immédiat en donnant un avis écrit de deux (2) jours ouvrables à Cogeco, sans que cette dernière engage quelque responsabilité que ce soit.

27. Temps d'arrêt prévu du réseau

Afin de s'assurer que son réseau fonctionne de façon optimale, Cogeco peut choisir de planifier des temps d'arrêt périodiques à des fins de diagnostic et d'entretien et de son service Fibre dédié et en informer le Client. Dans la mesure où cela est possible commercialement, Cogeco doit donner au Client, par courrier électronique, un avis préalable de sept (7) jours avant les temps d'arrêt prévus au service Fibre et planifier ceux-ci en dehors des heures de pointe, soit du lundi au vendredi de 0 h 01 à 6 h.

28. Service à la clientèle

Le Client peut communiquer avec un représentant du service à la clientèle de Cogeco

par téléphone, au Québec au 1-855-567-4029 et en Ontario au 905-333-7914 (pour ouvrir un dossier d'incident).

Le Client doit informer Cogeco immédiatement en cas de détérioration ou d'interruption des services. Cogeco doit s'assurer qu'un représentant de son service à la clientèle peut être joint 24 heures sur 24, sept jours sur sept. Le Client doit demander au représentant de Cogeco d'ouvrir un « dossier d'incident ».

29. Règlements des différends

En cas de différend découlant du présent contrat (ou des commandes de services ou des annexes des présentes), les parties conviennent de ce qui suit :

Essayer de bonne foi de négocier un règlement dans les vingt (20) jours ouvrables suivant la date à laquelle le différend est survenu; si les parties ne réussissent pas à régler le différend, l'une ou l'autre d'entre elles pourra, après l'écoulement d'au moins vingt (20) jours ouvrables à compter de la date à laquelle le différend est survenu (comme il est attesté par écrit entre les parties), soumettre le différend à l'arbitrage en donnant un avis à cet effet à l'autre partie. Cet avis doit désigner un arbitre. Si la partie qui reçoit l'avis répond en indiquant qu'elle n'est pas d'accord avec le choix de l'arbitre désigné dans l'avis dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de cet avis, l'une ou l'autre des parties pourra demander au tribunal de nommer un arbitre. Si aucune réponse indiquant que la partie qui a reçu l'avis n'est pas d'accord avec le choix de l'arbitre désigné dans l'avis n'est reçue à l'intérieur de ce délai de cinq (5) jours ouvrables, l'arbitre désigné dans l'avis dirigera l'arbitrage. L'arbitre choisi aux termes du présent contrat doit avoir, de par ses études, sa formation et son expérience, les compétences nécessaires pour arbitrer la question qui fait l'objet du différend et ne doit avoir aucun lien avec l'une ou l'autre des parties, sauf celui qui pourrait découler du fait qu'il a participé à des arbitrages antérieurs. L'arbitrage aura lieu à Montréal, Québec, conformément aux dispositions du *Code de procédure civile* (Québec) et du *Code civil du Québec* si les services sont rendus au Client dans la province de Québec, ou à Toronto, Ontario, conformément aux dispositions de la *Loi de 1991 sur l'arbitrage* (Ontario) si les services sont rendus au Client dans la province d'Ontario, et la décision sera définitive et liera les parties, qui n'auront aucun droit d'appel.

Nonobstant ce qui précède, les questions suivantes ne pourront pas être soumises à l'arbitrage et devront faire l'objet de litiges intentés devant les tribunaux compétents : les différends ou les réclamations à l'égard desquels une indemnisation a été fournie et les différends relatifs à une demande d'injonction faite par une partie aux présentes.

30. Cession

Sauf si la cession est effectuée en faveur d'un membre de son groupe, aucune partie ne peut céder le présent contrat, en totalité ou en partie, sans le consentement écrit préalable de l'autre partie, qui ne refusera pas de le donner sans motif valable. Une cession permise exigeant le consentement de l'autre partie ne peut avoir lieu que si la partie cédante remet à l'autre partie une copie certifiée conforme de la convention de cession ainsi qu'un engagement du cessionnaire prévoyant que celui-ci sera lié directement par les dispositions du présent contrat et ne pourra céder ses droits aux termes des présentes qu'en se conformant aux dispositions des présentes. Cogeco aura le droit de refuser de consentir à la cession du présent contrat à une partie qui n'est pas un membre du groupe du Client si elle juge que la partie en question n'est pas solvable.

31. Relations du Client avec les propriétaires des bâtiments

Si les services sont perturbés ou que des pertes ou des dommages (directs ou indirects) découlent d'une action ou d'une omission du Client (ou du propriétaire du bâtiment où se trouve le lieu de prestation des services), le Client ne devra prendre aucune mesure qui mettrait Cogeco en cause dans le cadre d'une poursuite intentée à l'encontre du propriétaire en question. Si les services ne sont plus fournis ou sont interrompus en raison de la violation, par le propriétaire du Client, ou d'une autre violation, d'une convention d'accès au bâtiment ou de licence de télécommunications ou d'un bail conclu entre Cogeco et le propriétaire du Client, cela ne constituera pas un défaut ou une violation aux termes d'un bail ou d'une autre convention conclue entre le Client et le propriétaire. Le présent contrat et l'ensemble des conventions d'accès au bâtiment ou de licence de télécommunications et des baux conclus entre Cogeco et le propriétaire du Client sont des conventions entièrement distinctes des baux ou des autres conventions conclus entre le Client et le propriétaire et n'ont aucun lien avec ces derniers.

32. Intégralité de l'entente

Le présent contrat constitue l'entente intégrale intervenue entre le Client et Cogeco relativement à son objet et fusionne et remplace toutes les conventions, ententes, déclarations et garanties antérieures. Les modifications du présent contrat ne lieront Cogeco que si elles sont faites par écrit par un représentant autorisé de chacune des parties. Les habitudes commerciales établies ne pourront être utilisées pour interpréter le présent contrat, même si la partie qui accepte ou acquiesce était au courant de la nature de l'exécution et de la possibilité de s'y opposer. Il est convenu expressément que si le Client émet un bon de commande ou un autre document relatif aux services prévus dans le présent contrat, ce document sera réputé être destiné à son usage interne seulement et les dispositions qui y sont prévues n'auront aucun effet, quel qu'il soit, sur le présent contrat. Seules les commandes de services remplies de la manière prescrite par Cogeco obligeront cette dernière à fournir un service aux termes des présentes.

33. Lois applicables

Le présent contrat est régi par les lois de la province où les services Fibre sont rendus et les lois du Canada et doit être interprété conformément à celles-ci.

34. Notice

Les avis, demandes, mises en demeure, consentements ou autres communications prévus ou permis par les présentes doivent être faits par écrit et remis en mains propres, envoyés par courrier recommandé préaffranchi ou transmis par courriel ou un autre moyen de communication qui permet d'obtenir une copie imprimée et qui a été mis à l'essai avant la transmission, à la partie destinataire, à son adresse indiquée dans le présent contrat; toutefois, l'une ou l'autre des parties peut changer son adresse aux fins de la réception d'une telle communication en donnant un avis écrit préalable de cinq (5) jours ouvrables à l'autre partie de la manière énoncée ci-dessus. Les avis envoyés par la poste sont réputés avoir été reçus trois (3) jours ouvrables après leur mise à la poste, les avis envoyés par un service de messagerie, le jour suivant l'envoi, et les avis remis en mains propres ou transmis par courriel ou un autre moyen de communication électronique, à la date de leur remise ou transmission, à la condition que, dans le dernier cas, la partie expéditrice conserve une preuve de la transmission. En cas d'interruption du service postal, les avis doivent être remis en mains propres ou transmis par courriel ou un autre moyen de communication qui permet d'obtenir une copie imprimée et qui a été mis à l'essai avant la transmission.

À Cogeco, à l'adresse suivante :

Affaires juridiques
Cogeco Connexion Inc.
5, Place Ville-Marie, bureau 1700
Montréal (Québec) H3B 0B3
Courriel : legal@cogeco.com

35. Mode de paiement

Les factures doivent être réglées par virement télégraphique, par transfert électronique de fonds ou par chèque payable à l'ordre de Cogeco et envoyé aux adresses suivantes :

Cogeco Connexion Inc.

36. Politiques en matière de protection des renseignements personnels, de sécurité des transmissions et d'utilisation

Cogeco ne garantit pas la sécurité du contenu des télécommunications transmises par le Client. Le Client est prié d'utiliser une technologie de chiffrement appropriée afin de protéger le contenu de ses transmissions.

Le Client doit en tout temps s'assurer d'utiliser et faire en sorte que ses clients et utilisateurs finaux utilisent les services conformément à la politique d'utilisation (la « PU ») de Cogeco, en sa version publiée ou affichée sur le site Web de Cogeco.

37. Conditions générales

Les articles, les paragraphes ou les autres subdivisions du présent contrat qui sont ou deviennent illégaux, invalides ou inexécutables doivent être supprimés du présent contrat et ils seront sans effet dans la mesure de cette illégalité, de cette invalidité ou de ce caractère inexécutaire et n'auront aucune incidence sur les autres dispositions des présentes ni n'y porteront atteinte.

Le Client peut revendre les services fournis par Cogeco conformément à une convention de services. Si le Client utilise ou permet à ses clients (les « utilisateurs finaux ») d'utiliser les services pour fournir des services de transmission de la voix sur le protocole Internet (les « services VoIP ») et que le Client ou ses utilisateurs finaux ne sont pas déjà assujettis aux exigences du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (le « CRTC ») en ce qui a trait à la prestation des services VoIP, le Client devra s'assurer de se conformer et faire en sorte que ses utilisateurs finaux se conforment aux décisions, aux directives et aux autres exigences du CRTC qui régissent les obligations en matière de services d'urgence, de services de transmission de messages et de protection des renseignements personnels des clients applicables à la prestation de tels services.

Le présent contrat, y compris les annexes, les addendas, les appendices ou les autres pièces qui y sont jointes, lient les parties aux présentes et leurs successeurs et ayants droit autorisés respectifs et s'applique au profit de toutes ces personnes.

Les personnes qui signent le présent contrat pour le compte de Cogeco ou du Client, selon le cas, déclarent qu'elles sont autorisées à le faire pour le compte de Cogeco ou du Client, selon le cas. Pendant la durée du présent contrat, le Client doit obtenir et maintenir en vigueur tous les consentements requis du propriétaire du bâtiment où se trouve le lieu de prestation des services qui lui permettent de connecter son matériel de communications aux installations de communications de Cogeco au point de démarcation.

Si Cogeco (ou le Client) tarde à faire appliquer l'une ou l'autre des dispositions du présent contrat ou s'abstient de le faire, cela ne portera pas atteinte à son droit de le faire par la suite. De même, si Cogeco (ou le Client) renonce à exercer ses recours en cas de violation de l'une ou l'autre des dispositions du présent contrat, cette renonciation ne liera Cogeco (ou le Client), et le Client (ou Cogeco) ne considérera qu'elle lie Cogeco (ou le Client), que si elle est faite par écrit, et cette renonciation ne constituera pas, et ne devra pas être réputée constituer, une renonciation à exercer ses recours en cas de violation future de la même disposition, ni n'empêchera l'application d'une autre disposition.

38. Annexes

En cas d'incompatibilité ou de conflit en ce qui a trait à l'interprétation ou à l'applicabilité des documents suivants ou entre ceux-ci, l'ordre de préséance décroissant suivant s'appliquera :

- (i) les commandes de services – le bon de commande ou le contrat signé entre le Client et Cogeco;
- (ii) les modalités générales – Services Fibre;
- (iii) les modalités générales – Affaires;
- (iv) les annexes des commandes de services.