

COGECO CONNEXION INC.

Modalités particulières – Solutions d'affaires

Annexe – Services de téléphonie Affaires, liaisons SIP et solution Téléphonie gérée



1. Services de téléphonie Affaires

Nous fournissons 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 assortie d'un service 911 évolué ou de base (« **solution Téléphonie gérée** ») 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 Téléphonie gérée

2.1 **Description de la solution Téléphonie gérée.** Afin de vous qualifier pour la solution Téléphonie gérée, vous avez besoin d'un circuit data sur fibres avec moins de **21 sièges**. Nous n'encourons aucune responsabilité de quelque nature que ce soit découlant du raccordement à de l'équipement que nous ne vous avons pas fourni ou vendu pour la solution Téléphonie gérée ou si vous modifiez la configuration des téléphones IP ou téléphones IP sans-fils que nous vous vendons. Nous octroyons une garantie d'un **1 an** sur les téléphones IP, téléphones IP sans-fils, casques d'écoute et adaptateurs EHS que nous vendons. La garantie ne s'applique si : (i) la période de garantie est expirée (ii) les étiquettes d'identification ont été retirées du produit ou (iii) à notre connaissance et à notre discrétion, votre produit a été endommagé suite à une mauvaise utilisation de votre part. Lorsque la garantie s'applique, nous remplacerons, sans frais, votre produit défectueux. Vous reconnaissez et acceptez 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 Téléphonie gérée.** Si vous résiliez la solution Téléphonie gérée avant l'expiration du terme initial, vous verserez, à notre demande, 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 Téléphonie gérée. De plus, vous devrez payer des dommages pour les frais d'installation représentant un montant de 700 \$ pour **10 sièges** ou moins, 1050 \$ pour **11 à 20 sièges** et 1230 \$ pour **21 à 36 sièges** ou, pour la solution sur fibre, un montant représentant **60 %** du solde des frais mensuels exigibles jusqu'à la fin du terme initial pour vos services de solution Téléphonie gérée résiliés. Vous convenez que les dommages prévus au présent article constituent une estimation véritable des dommages que Cogeco subira en raison de votre résiliation des services de solution Téléphonie gérée avant la fin du terme initial. Nonobstant ce qui précède, si vous résiliez la convention avant l'activation de la solution Téléphonie gérée, vous devez payer les frais et dépenses engagés dont notamment, les frais de main-d'oeuvre, 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.

911

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 lorsque vous bénéficiez d'un service local soit : (i) associé 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** ») ou (ii) doté d'une capacité mobile, telle que la solution Téléphonie gérée 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 vous reconnaissez et acceptez lorsque vous utilisez 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, il ne peut pas générer automatiquement l'adresse ou l'emplacement de l'utilisateur final et puisqu'un téléphone IP peut être déplacé d'un endroit à l'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 lorsque vous bénéficiez 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 votre adresse physique au moment de l'installation du service de téléphonie Affaires, enregistré dans la base de données 911 associée à votre numéro de téléphone. L'équipement que nous installons doit demeurer à l'emplacement où le service de téléphonie Affaires a été installé initialement tant que vous utilisez ou adhérez au service de téléphonie Affaires afin d'assurer que les appels 911 soient acheminés au CASP desservant votre adresse de service.

3.3 **Coordonnées.** Vous êtes entièrement responsable de nous fournir 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. Nous ne sommes pas responsables des conséquences de la répartition des services d'urgence découlant d'information incomplète ou erronée que vous nous avez fournie. Par conséquent, vous vous engagez à nous tenir ainsi que les membres de notre groupe, nos dirigeants, administrateurs, actionnaires, employés, mandataires, consultants, entreprises et fournisseurs, quittes et indemnes à l'encontre de toute réclamation ou demande 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, vous rappelez immédiatement. Si, pour quelque raison que ce soit, un utilisateur final ne peut pas fournir son adresse ou emplacement au téléphoniste, ce dernier pourra conclure que l'utilisateur final se situe à la dernière adresse enregistrée.

3.5 **Devoir d'information.** Vous reconnaissez et comprenez la nature et les restrictions du service 911 de base et vous vous engagez à informer tous les utilisateurs finaux et utilisateurs finaux potentiels de la nature et des restrictions du service 911 de base. Si vous n'êtes pas à l'aise avec les restrictions du service 911 de base, nous vous recommandons d'utiliser un service de téléphonie Affaires avec un service 911 évolué. Vous êtes entièrement responsable d'apposer des avertissements autocollants sur tous les appareils téléphoniques.

3.6 **Limites territoriales.** Vous reconnaissez et acceptez que les appels 911 provenant d'une adresse ou d'un emplacement situé à l'extérieur du Canada ne puissent être acheminés à un CASP ou service d'urgence par le téléphoniste. Vous reconnaissez et acceptez également que les appels 911 provenant d'une adresse ou d'un emplacement à l'intérieur du Canada, mais à l'extérieur du territoire que nous desservons 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, vous reconnaissez et acceptez que des délais peuvent intervenir dans la répartition des services d'urgence à l'adresse ou l'emplacement approprié et nous recommandons donc que si vous êtes situés à l'extérieur du territoire que nous desservons, il soit préférable d'utiliser 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 vous éprouvez, 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 convention. En raison des caractéristiques et restrictions du service 911, vous reconnaissez que vous pourriez éprouver une défaillance, une interruption ou un retard dans le service 911 et que nous, les membres de notre groupe, nos administrateurs, dirigeants, employés, mandataires et fournisseurs ne seront pas responsables des dommages directs ou indirects découlant du fonctionnement du service 911.

COGECO CONNEXION INC.

Modalités particulières – Solutions d'affaires

Annexe – Services de téléphonie Affaires, liaisons SIP et solution Téléphonie gérée



4. Liaisons SIP

Les modalités ci-dessous s'appliquent au service de liaisons SIP.

- 4.1 **Circuit de données.** Vous avez besoin de notre circuit de données afin de vous qualifier pour le service de liaisons SIP sur fibres pour un terme initial de moins de **3 ans**. Vous pouvez vous qualifier pour le service de liaisons SIP autonomes sur fibre pour un terme initial de plus de **3 ans**.
- 4.2 **Résiliation prématurée du service de Liaisons SIP.** Si vous résiliez les services de liaisons SIP avant l'expiration du terme initial prévu dans l'entente commerciale de services de liaisons SIP, vous devez nous payer, à notre demande 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. Vous convenez que les dommages prévus au présent article constituent une estimation véritable des dommages que nous subirons en raison de votre résiliation des services de liaisons SIP avant la fin du terme initial. Nonobstant ce qui précède, si vous résiliez la convention avant l'activation du service de liaisons SIP, vous nous verserez les frais et dépenses engagés dont notamment, les frais de main-d'oeuvre, 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.



5. Utilisation du service de téléphonie Affaires

Notre ligne d'affaires terrestre peut être utilisée uniquement avec votre téléphone situé à l'adresse qui figure dans votre dossier d'abonnement, lequel est raccordé à l'équipement. Bien que nous ne soyons pas tenus de vous aviser de l'utilisation frauduleuse ou abusive soupçonnée de vos services de téléphonie Affaires. Nous réservons le droit de prendre toutes les mesures jugées appropriées dans un tel cas, y compris, notamment, la suspension sans préavis de vos services et, par conséquent, du service d'urgence 911.



6. Enregistrements

Nous n'encourons et n'assumerons aucune responsabilité en lien avec les enregistrements archivés sur vos services de messagerie vocale ou autres services d'enregistrement des appels, le cas échéant. Vous êtes entièrement responsable de la sauvegarde des enregistrements sur vos propres médias dans un délai opportun pour fins d'archivage.



7. Facturation

Vous êtes responsable du paiement de tous les appels provenant de, et des appels frais virés acceptés sur vos téléphones ou par le biais de tout équipement que vous avez 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

Vous n'utiliserez 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 vous est interdit de revendre ou transférer vos 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 vos services, sans notre consentement préalable écrit. Il vous incombe de vous assurer que personne n'accède à vos services de téléphonie Affaires sans autorisation au moyen de quelque équipement que ce soit que vous avez raccordé aux services, dont notamment, des répondeurs ou des autocommutateurs privés (PBX). Vous êtes entièrement responsable de la sécurité de tout dispositif raccordé ou dont vous autorisez le raccordement à notre réseau et prenez toutes les mesures nécessaires pour prévenir l'accès non autorisé aux services de téléphonie Affaires. Si nous avons connaissance que l'utilisation des services de téléphonie Affaires ou de ses fonctionnalités contrevient aux modalités du présent article, de la convention ou dépasse les limites d'utilisation raisonnables que nous établissons, à notre discrétion, nous pourrions, à tout moment et sans préavis, limiter ou suspendre votre accès aux services. Le cas échéant, vous devrez communiquer avec notre service à la clientèle, lequel pourrait exiger des frais afin de rétablir votre accès aux services de téléphonie Affaires. Nous pourrions également imposer des frais supplémentaires si vous dépassez les limites d'utilisation autorisées que nous établissons pour le service d'appels sans Frais (www.cogeco.ca/NumeroSansFrais).



9. Numéro de téléphone

Nous nous réservons le droit de modifier le numéro de téléphone qui vous est attribué cependant, nous prenons toutes les mesures raisonnables afin d'éviter un tel changement. En cas de modification, nous nous efforcerons de vous donner un préavis raisonnable.



10. Mesures de surveillance

Bien que nous ne soyons pas tenus de surveiller l'utilisation que vous faites du service de téléphonie Affaires, nous nous réservons le droit de surveiller l'utilisation de temps à autre aux fins d'exploiter vos services de téléphonie Affaires. Toute correspondance concernant l'utilisation vous sera transmise à l'adresse électronique principale jointe à votre compte ou autrement, selon les informations à votre compte.



11. Interruption des services de téléphonie Affaires

Vous comprenez et reconnaissez que vos services de téléphonie Affaires peuvent être perturbés, notamment dans les circonstances suivantes : panne de courant, interruption du service Internet, suspension, annulation ou autrement conformément à convention.

COGECO CONNEXION INC.

Modalités particulières – Solutions d'affaires

Annexe – Services de téléphonie Affaires, liaisons SIP et solution Téléphonie gérée



12. Limite de responsabilité

Nous n'encourons et n'assumerons aucune responsabilité résultant du raccordement d'équipements de communication non vocaux à vos services de téléphonie Affaires, tels les dispositifs de surveillance médicale et les systèmes de sécurité. En acceptant la convention, vous renoncez à déposer toute réclamation contre nous en cas de perturbation ou d'interruption de ces systèmes en raison de leur raccordement aux services de téléphonie Affaires. Si vous décidez de procéder au raccordement de tels équipements de communication non vocaux à vos services de téléphonie Affaires, veuillez obtenir une confirmation du fournisseur ou du fabricant de tels équipements quant à leur comptabilité et utilisation efficace avec vos services de téléphonie Affaires, et procédez aux tests d'usage.