

1. **Services.** Cogeco Connexion inc. ("**Cogeco**") offre des solutions d'affaires à ses Clients dont notamment, le service Internet Affaires haute vitesse; le Service de téléphonie Affaires, les services de Liaison SIP et Solution PBX hébergée, le service de fibre, des outils de productivité en ligne, la télévision et l'Internet haute vitesse pour des utilisateurs finaux par l'intermédiaire de points d'accès Wi-Fi publics installés sur les lieux du Client (les « **Services Wi-Fi publics** ») (conjointement les « **Services** »).
2. **Définitions.** Dans la présente Convention, l'expression (i) « **Client** » désigne la personne ou l'entité ayant des activités commerciales ou professionnelles, désignée sur la facture, ayant la responsabilité de régler les frais relatifs aux Services conformément à la présente Convention et ayant le droit de recevoir tout avis ou renseignement relativement à la présente Convention ou aux Services; (ii) « **Convention** » désigne l'entente conclue entre Cogeco et le Client, la Politique d'utilisation acceptable applicable de Cogeco ainsi que toute autre politique de Cogeco publiée ou affichée sur son site Web, de temps à autre, les présentes modalités générales, un bon d'achat, un bon ou une entente de Services, ainsi que tout autre document ou annexe, dans quelque forme ou sur quelque support que ce soit, que Cogeco identifie ou considère former partie intégrante de la présente Convention; et (iii) « **Jour ouvrable** » désigne du lundi au vendredi entre 8h00 et 17h00, heure de l'Est, à l'exclusion des jours fériés dans la province où les Services sont rendus par Cogeco.
3. **Information du Client.** Cogeco recueille des renseignements sur ses Clients, qu'elle utilise afin d'établir et d'entretenir des relations avec ses Clients, employés et autres personnes, afin de fournir ses Services ou de recevoir des services et afin de s'assurer que toutes les activités y afférentes soient accomplies et mise en œuvre; afin de comprendre et d'évaluer les intérêts, les souhaits et les besoins des clients en vue d'améliorer les Services offerts ou offrir de nouveaux Services; afin de gérer son entreprise et d'assurer l'efficacité, la fiabilité et la sécurité de ses systèmes et afin de remplir ses obligations imposées par la loi.

À moins que le Client n'y consente explicitement 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 peut uniquement les communiquer : (i) au Client; (ii) à une personne qui, de l'avis raisonnable de Cogeco, cherche à obtenir les renseignements en qualité de mandataire du Client; (iii) à une compagnie de télécommunications, à condition que les renseignements soient requis aux fins de la prestation efficace et rentable du service téléphonique ou de télécommunication, que la divulgation soit à titre confidentiel et que les renseignements ne soient utilisés qu'à cette fin; (iv) à une société qui s'occupe de fournir au Client des services reliés au service téléphonique ou aux annuaires téléphoniques, à condition que les renseignements soient nécessaires à cette fin, que la divulgation soit à titre confidentiel et que les renseignements ne soient utilisés qu'à cette fin; (v) à un mandataire de Cogeco dont les services ont été retenus aux fins du recouvrement du compte du Client, à condition que les renseignements soient requis et ne soient utilisés qu'à cette fin.

Le consentement explicite est présumé lorsque le Client donne : (a) un consentement écrit; (b) une confirmation verbale vérifiée par un tiers indépendant; (c) une confirmation électronique donnée au moyen d'un numéro sans frais; (d) une confirmation électronique donnée par l'Internet; (e) un consentement verbal, lorsqu'un enregistrement audio du consentement est conservé par l'entreprise; ou (f) un consentement obtenu par d'autres moyens, accompagné d'une preuve documentaire générée de manière objective par le Client ou 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 à l'égard du dossier de crédit du Client et 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, quant à la protection des renseignements personnels des Clients, consultez le site Web de Cogeco au [www.cogeco.ca](http://www.cogeco.ca).

4. **Accès.** Le Client octroi par les présentes à Cogeco, ses employés, représentants, entrepreneurs, sous-traitants et mandataires, un accès raisonnable aux lieux 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. Si le Client n'est pas propriétaire des lieux où les Services sont rendus, le Client déclare qu'il a obtenu le consentement du propriétaire des lieux ou qu'il est autrement autorisé à permettre à Cogeco d'installer, d'inspecter, d'entretenir, de retirer ou de débrancher les Services. Le Client s'engage à ne pas poser un acte, de quelque nature que ce soit, contre le

propriétaire des lieux où les Services sont rendus, ayant pour effet de joindre Cogeco à une demande contre le propriétaire. Des frais peuvent être facturés au Client si la visite d'un technicien est nécessaire pour rétablir un Service lorsque le problème n'émane pas, selon Cogeco, du réseau de Cogeco. Des frais peuvent également être facturés au Client sollicitant l'assistance technique de Cogeco par téléphone ou via l'Internet. De plus, des frais peuvent être facturés au Client souhaitant explicitement la modification de ses Services.

5. **Équipement.** Le Client convient que tous les câbles, installations, équipement ou signaux installés ou fournis par Cogeco, y compris le réseau Cogeco (l'« **Équipement** »), le cas échéant, demeurent la propriété de Cogeco, à l'exception de l'équipement acheté et payé par le Client pour lequel Cogeco n'octroie aucun retour ni remboursement. Des frais d'installation des Services ou de l'Équipement peuvent être facturés au Client. Le Client protège l'Équipement contre la détérioration, l'altération ou le dommage et n'autorise personne, autre qu'un représentant de Cogeco et sauf en cas d'urgence dans la mesure nécessaire, à accéder aux comptes, réseaux et Équipements ou à effectuer des travaux sur l'Équipement, à moins de consentement préalable écrit de Cogeco. Le Client protège tous ses accès et mots de passe contre tout accès frauduleux ou non autorisé par un tiers. Tous dommages, réclamations, responsabilités et autres qui pourraient en découler seront à la seule charge du Client. Si les Équipements sont installés dans le cadre d'un programme d'auto-installation par le Client, celui-ci (i) prend les mesures de précaution usuelles en lien avec une telle installation; (ii) suit les consignes fournies par Cogeco à cet effet; et (iii) demeure responsable de tout dommage qui pourrait résulter d'une installation non conforme. Le Client reconnaît et accepte l'entière responsabilité à l'égard de l'Équipement à l'adresse où les Services sont rendus et convient de rembourser à Cogeco tous les frais de 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 à la place d'affaires de Cogeco la plus près ou, en l'absence d'un tel établissement, de communiquer avec Cogeco en vue de prendre d'autres dispositions. Si le Client ne retourne pas l'Équipement ou ne se conforme pas aux modalités de la présente Convention, Cogeco pourra, à son entière discrétion, reprendre l'Équipement et soit facturer au Client les frais engagés à cette fin, ou facturer au Client le coût de remplacement de l'Équipement. En cas d'atteinte à l'Équipement découlant de l'utilisation d'équipements ou des activités d'un tiers, le Client déploiera des efforts commercialement raisonnables afin d'assister Cogeco dans le retrait de toute interférence à l'intérieur d'un délai raisonnable.
6. **Courriel.** Le Client peut, lorsque applicable, demander une boîte courriel de Cogeco avec les Services. Chaque boîte courriel de Cogeco sera identifiée inactive si le Client ne se connecte pas en utilisant son nom d'utilisateur et son mot de passe après une période de huit (8) mois consécutifs. Cogeco se réserve le droit de supprimer définitivement chaque compte courriel inactif après douze (12) mois consécutifs sans utilisation.
7. **Soumissions.** Les soumissions écrites sont en vigueur pendant une période de trente (30) jours de leur date d'émission à moins d'indication à l'effet contraire dans la soumission ou sur avis écrit. Les soumissions verbales sont en vigueur uniquement pendant la journée à laquelle elles ont été faites.
8. **Modalités de paiement.** Les factures transmises aux Clients viennent à échéance en dollars canadiens, au plus tard, à la date d'exigibilité indiquée sur la facture en utilisant l'un ou l'autre des moyens de paiements suivants : (i) automatiquement, à la date convenue, par prélèvements bancaires; (ii) par la poste, par chèque ou mandat adressé à Cogeco Connexion inc.; (iii) par l'intermédiaire d'un service bancaire téléphonique ou informatique; ou (iv) auprès d'une institution financière. Le consentement préalable de Cogeco est nécessaire avant la réception de tout paiement par carte de crédit, lequel s'effectue conformément aux modalités convenues avec le Client. Nonobstant toute disposition à l'effet contraire, Cogeco se réserve le droit, à son entière discrétion, d'imposer un moyen de paiement particulier. Les taxes s'appliquent en sus de tous les paiements versés conformément à la présente Convention, le Client s'engage à payer toutes les taxes applicables. Des frais d'administration seront facturés si le chèque du Client est retourné en raison de l'insuffisance de fonds ou si un prélèvement bancaire ou par carte de crédit préautorisé est refusé. Sans préjudice au droit de Cogeco de demander un paiement entier immédiat, toute somme impayée après la date d'exigibilité porte intérêt au taux mensuel de 2 % (24 % par année) calculé et indexé mensuellement. Tous les frais supplémentaires engagés en vue du recouvrement des sommes impayées seront facturés au Client. Les comptes en souffrance peuvent entraîner une suspension ou l'annulation des Services. Des frais peuvent être facturés au Client si la visite d'un technicien est nécessaire pour rétablir un Service suspendu en raison de sommes impayées. Dans les soixante (60) jours de la date de facturation, le Client avise Cogeco de toute erreur, irrégularité ou omission dans une facture sans quoi, il est présumé avoir accepté tous

les frais prévus dans la facture. Le droit de Cogeco de recevoir un paiement en vertu de la présente Convention n'est assujéti à aucune réduction, compensation, défense ou demande reconventionnelle ni à aucun recouvrement d'une somme exigible ou demandée en raison d'une réclamation passée, présente ou future du Client.

9. **Frais supplémentaires.** Si Cogeco engage des frais ou dépenses supplémentaires dans l'octroi des Services découlant d'erreurs, d'omissions, de défauts ou d'autres problèmes avec l'information, les matériaux ou instructions du Client, Cogeco peut exiger le remboursement complet desdits frais et dépenses auprès du Client, en sus des paiements exigibles en vertu de la présente Convention.
10. **Responsabilité limitée.** Cogeco ne garantit pas l'utilisation ininterrompue ou le fonctionnement sans erreurs des Services. Cogeco ne sera pas responsable des interruptions de service, des retards ou des défauts de fonctionnement. Cogeco ne reconnaît aucune garantie, explicite ou implicite, relativement aux Services fournis au Client et, lors de la fourniture d'Équipement ou de produits, renonce expressément à offrir toute garantie ou condition quant à l'absence de contrefaçon, au caractère satisfaisant de la qualité, la valeur marchande ou l'adéquation à un usage particulier. Le Client reconnaît que Cogeco et les membres de son groupe, leurs administrateurs, dirigeants, employés, mandataires, et fournisseurs ne pourront pas être tenus responsables des dommages résultant, directement ou indirectement, ou découlant, de quelque manière que ce soit, de la présente Convention ou des Services. Cogeco n'est en aucun cas responsable envers le Client de dommages indirects découlant de la présente Convention dont notamment, la perte de profits, la perte d'utilisation, la perte d'affaires ou d'une opportunité d'affaires, la perte d'achalandage, la perte d'épargnes envisagées, la diminution de la valeur des actions, de même que les dommages exemplaires découlant ou résultant de l'octroi des Services. La responsabilité maximale de Cogeco envers le Client se limite à la somme totale que le Client a versée à Cogeco en vertu de la présente Convention au cours de la période de trois (3) mois précédant la date de la réclamation. La responsabilité de Cogeco pour toute erreur ou omission dans un répertoire téléphonique, en lien ou non avec un numéro de téléphone, se limite à la correction de l'erreur ou de l'omission. Le présent article 10 demeurera en vigueur après l'expiration ou la résiliation de la présente Convention.
11. **Indemnisation.** Le Client convient de défendre Cogeco, les membres de son groupe, leurs administrateurs, dirigeants, actionnaires, employés, consultants et mandataires et de les tenir quittes et indemnes à l'encontre de toutes réclamations de tiers, responsabilité, dommages ou frais (y compris les frais judiciaires, honoraires d'avocats et autres frais professionnels) en raison d'une réclamation découlant : (i) de la violation des droits d'auteur, marques de commerce ou secrets commerciaux d'un tiers par le Client ou découlant de la manière dont le Client utilise les Services, mais uniquement si la réclamation ne repose pas sur les Services eux-mêmes (ii) d'une violation des modalités de la présente Convention par le Client (iii) d'un acte ou d'une omission négligente ou volontaire du Client ou de sa conduite criminelle, ou (iv) de la violation d'une loi, d'une ordonnance ou d'un règlement par le Client.
12. **Force majeure.** Ni Cogeco ni le Client ne seront responsables en cas de retard dans l'exécution ou d'inexécution, en tout ou en partie, de la présente Convention, découlant d'une catastrophe naturelle, d'une tempête, d'une inondation, d'une guerre ou autre hostilités, d'une explosion, d'un incendie, d'une famine, d'un tremblement de terre, d'un embargo, d'un conflit de travail, d'un accident, de troubles civils, d'un acte d'insurrection des autorités civiles ou militaires, du sabotage, d'un acte terroriste, de la défaillance de l'Équipement ou autres matériel ou composantes (y compris les coupures de fibres), de l'absence ou des retards dans le transport, d'une pénurie, d'un retard des transporteurs ou fournisseurs, de l'impossibilité pour Cogeco d'obtenir des fournitures, matériaux ou services (y compris l'électricité ou autre services d'utilité publique), de l'indisponibilité ou d'un retard de livraison ne découlant pas d'un retard dans le placement de commandes en temps opportun, des politiques gouvernementales, des permis, des ordonnances, des lois, des règlements, des restrictions des actes ou omissions du Client en violation de la présente Convention ou toute éventualité raisonnablement indépendante de leur volonté (la « **Force majeure** »). Si l'exécution est retardée en raison d'un cas de Force majeure, la date de livraison ou de prestation sera prorogée pendant une durée raisonnablement nécessaire pour contrer l'effet de ce retard. Un cas de Force majeure n'inclut pas les difficultés financières et ne relève pas le Client de son obligation de payer à Cogeco tout montant exigible.
13. **Durée et entrée en vigueur.** La présente Convention entre en vigueur à la date d'activation des Services, et ce, jusqu'à la fin du terme initial prévu dans la Convention. Suivant l'expiration du terme initial, la présente Convention sera automatiquement renouvelée sur une base mensuelle, à moins de disposition à l'effet contraire dans la Convention. À la date du renouvellement, le taux exigible et payable à Cogeco correspondra au taux en vigueur pour les Services.

14. **Résiliation par le Client.** Le Client peut, à tout moment, sur avis préalable écrit à Cogeco indiquant la date de fin prévue, sans frais, pénalité, ni indemnité autre que le versement des frais d'administration applicables, résilier la présente Convention ou un Service. Les frais applicables à la Convention ou au Service résilié seront facturés jusqu'à la date de réception de l'avis du Client ou toute autre date subséquente prévue dans l'avis du Client. Nonobstant ce qui précède, si le Client s'est abonné à un Service offert soit 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 sera alors d'une durée minimum correspondant 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 prévues dans la Convention ou, à défaut, un montant représentant la valeur totale que le Client aurait versé à Cogeco entre la date de résiliation de la Convention ou du Service et la date de fin de la Période de promotion ou de la période déterminée. À moins d'avis écrit à l'effet 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, et pourra être résiliée selon les modalités énoncées ci-dessus. Le Client demeure responsable du paiement de tous les soldes accumulés et impayés jusqu'à la date de la résiliation. Pour plus de certitude, le Client renonce par les présentes, à tout droit de mettre fin unilatéralement à la présente Convention, tel que prévu dans une loi ou autrement, avant la fin de la Période de promotion ou de la période déterminée. À défaut, le Client consent explicitement à verser une indemnité à Cogeco conformément aux dispositions des présentes en cas de résiliation prématurée de la Convention.
15. **Résiliation par Cogeco.** Cogeco peut, en sus de tout autre droit et en tout temps : (a) sur préavis d'au moins cinq (5) jours au Client, annuler la présente Convention ou un Service; (b) sans préavis, lors de la violation des lois applicables par le Client; ou (c) sans préavis, débrancher les Services, suspendre l'accès du Client à ceux-ci ou annuler la présente Convention si le Client : (i) ne respecte pas l'une ou plusieurs dispositions de la présente Convention; ou (ii) si le Client devient insolvable, fait faillite 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.
16. **Modifications.** Cogeco peut, en tout temps et à sa discrétion, modifier, ajouter ou supprimer l'une ou l'autre des dispositions de la présente Convention. Ces modifications comprennent, notamment, la modification, l'ajout ou le retrait de Services, de leurs caractéristiques ou frais, ou les modalités selon lesquelles Cogeco distribue et le Client reçoit les Services. Cogeco pourra aviser le Client par écrit, lequel avis pourra être expédié par courriel, par courrier ou en affichant ces modifications sur son site Web à l'adresse [www.cogeco.ca](http://www.cogeco.ca). Le Client est invité à consulter ledit site Web pour prendre connaissance des modifications apportées aux modalités de la présente Convention.
17. **Utilisation des Services.** En utilisant les Services, le Client convient expressément d'être lié par les modalités de la présente Convention dont notamment, l'utilisation continue d'un Service suivant la mise-en-œuvre d'une modification prévue à l'article 16. Si le Client n'accepte pas les modalités de la présente Convention, il devra immédiatement cesser d'utiliser les Services et aviser Cogeco par écrit. Si le Client constate le vol ou toute autre utilisation des Services sans droit ou illégale, ce dernier s'engage à informer Cogeco immédiatement soit par écrit, en communiquant avec le service à la clientèle de Cogeco ou en accédant au site Web de Cogeco à l'adresse [www.cogeco.ca](http://www.cogeco.ca).
18. **Service à la clientèle.** Le Client peut communiquer avec un représentant du service à la clientèle de Cogeco par téléphone au numéro inscrit sur le site Web de Cogeco à l'adresse [www.cogeco.ca/fr/affaires/contact/soutien](http://www.cogeco.ca/fr/affaires/contact/soutien). Le Client avise Cogeco immédiatement en cas de dégradation ou interruption d'un Service. Cogeco s'assurera de la disponibilité d'un représentant du service à la clientèle vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre, sept (7) jours par semaine.
19. **Propriété intellectuelle.** Aucune des parties n'acquerra des droits, titres ou intérêts dans la propriété intellectuelle de l'autre partie ou ses concédants de licence. Tous les droits de propriété, titres et droits de propriété intellectuelle relatifs au contenu accessible par l'intermédiaire de quelque Service que ce soit sont et demeurent la propriété du propriétaire du contenu applicable et pourraient être protégés par les lois relatives au droit d'auteur ou autres lois applicables.
20. **Mécanisme de résolution des différends.** En cas de différend relatif ou découlant de la présente Convention, les parties tenteront de résoudre le différend, de bonne foi, dans un délai de quinze (15) jours du déclenchement du différend. Si les parties ne peuvent résoudre le différend, elles peuvent soumettre le différend à la médiation devant un médiateur dûment qualifié nommé conjointement par les parties. À défaut d'entente, le différend sera soumis à l'arbitrage devant un

arbitre unique pour le règlement final et définitif du différend. L'arbitrage se déroulera selon les lois applicables dans la province où les Services sont livrés au Client par Cogeco. Chaque partie acquitte ses propres frais. Le Client renonce au droit d'intenter ou de participer à un recours collectif à l'encontre de Cogeco relativement à un différend.

21. **Modalités générales.** (a) Caractère exécutoire. Le défaut de Cogeco d'appliquer les dispositions de la présente Convention, pour quelque raison que ce soit, ne peut être interprété comme constituant une renonciation à leur application. (b) Assignment. Le Client ne peut assigner ou transférer tout ou une partie de ses droits dans la présente Convention sans le consentement écrit préalable de Cogeco. Le Client convient que Cogeco peut assigner tout ou une partie de ses droits dans la présente Convention, en tout temps et dans toutes circonstances. La présente Convention lie et s'applique au profit des successeurs et des ayants droit autorisés de chaque partie. (c) Lois applicables. La présente Convention est régie et interprétée selon les lois applicables dans la province où les Services sont livrés au Client par Cogeco. (d) Préséance et entente complète. Nonobstant toute disposition à l'effet contraire dans le bon d'achat du Client, toute correspondance ou tout autre document similaire, la présente Convention a préséance à l'égard de toute soumission, bon d'achat, correspondance ou communications, écrites ou orales, entre Cogeco et le Client. Aucun contrat, autre que prévue aux présentes, n'existe entre les parties. (e) Validité. Tout article, partie ou subdivision de la présente Convention jugée illégale, invalide ou inapplicable sera retiré et les autres dispositions de la présente Convention demeureront en vigueur. (f) Divulqation. Aucune partie ne pourra divulguer, publier ou autrement rendre les modalités de la présente Convention publiques sans le consentement préalable écrit de l'autre partie. (g) Avis. Tous les avis seront transmis par écrit, par tout moyen permettant d'en conserver une preuve de transmission, adressé à la partie aux coordonnées prévues à la présente Convention et tout changement d'adresse sera transmis de la même manière.