

1. **Procédure de commande de Service.** Le Client reçoit les Services auprès de Cogeco par l'entremise d'un bon de commande (le « **Bon de commande** »). Chaque Bon de commande est préparé et fourni par Cogeco et contient les informations suivantes: (i) description des services; (ii) frais mensuels payables à Cogeco; (iii) emplacement des sites de Service du Client; (iv) modalités supplémentaires spécifiques au Service; (v) terme initial des Services exprimé en années ou en mois, selon le cas; (vi) date prévue pour l'activation des Services; (vii) toutes les coordonnées pour les services d'approvisionnement, techniques et de facturation pertinente; (viii) exigences technologiques pour chaque site de Service du Client, y compris les points de démarcation (le « **Point de démarcation** ») ou d'interconnexion.
2. **Prestation de service.** Cogeco informera le Client, à l'avance (l'«**Avis de prestation de services**»), de la date et l'heure à laquelle Cogeco activera les Services au Point de démarcation. À la réception de l'Avis de prestation de services, le Client indique l'heure, la date et le nom du représentant disponible pour rencontrer le représentant de Cogeco sur le site de Service à l'intérieur d'un délai de deux (2) jours ouvrables (la «**Date de prestation du service**»), afin de compléter l'installation et l'analyse des Services du Point de démarcation à l'équipement de communication du Client (l'«**Équipement de communication**»). Si le Client ne termine pas l'installation avant la Date de prestation du service, Cogeco sera réputée avoir terminé tous les travaux nécessaires à l'octroi des services. Par la suite, la date du début du terme initial pour chaque Service correspondra à la Date de prestation du service et tous les frais payables à Cogeco pour l'octroi des Services seront calculés à partir de la Date de prestation du service. Si la Date de prestation du service tombe un jour autre que le premier jour d'un mois calendaire, les frais mensuels pour l'octroi de Services au cours dudit mois calendaire seront calculés au prorata, en fonction de la Date de prestation du service.
3. **Résiliation des Services par le Client.** À moins d'indication écrite spécifique à l'effet contraire entre Cogeco et le Client et nonobstant toute autre disposition à l'effet contraire à la présente Convention, le terme initial de chaque Service sera une durée minimale de douze (12) mois à compter de la Date de prestation du service. Sous réserve des dispositions concernant le Service substitué, dans le cas où le Client résilie tout ou une partie des Services (les « **Services résiliés** ») à tout moment entre la date d'acceptation du Bon de commande par Cogeco et la Date de prestation du service, le Client paie à Cogeco, sans délai et sur demande de Cogeco, tous les frais et les dépenses engagées par celle-ci avant la date de réception de l'avis de résiliation du Client. Pour plus de précisions, ces frais incluent notamment, les coûts d'ingénierie de Cogeco ainsi que les obligations contractuelles auprès de tiers (y compris les coûts entre les entreprises de télécommunications) engagés par Cogeco ou que Cogeco doit verser relativement aux Services résiliés. Aucune remise ne sera accordée pour toute activation (y compris les frais de résiliation de ligne) ou les frais d'installation payés par le Client avant la Date de prestation du service. En cas de résiliation anticipée d'un Bon de commande, en tout temps après la Date de prestation du service, un montant représentant soixante (60%) pour cent de la valeur impayée du Bon de commande jusqu'à la fin du terme initial sera payé par le Client à Cogeco. Après le premier anniversaire de la Date de prestation du Service et nonobstant toute disposition à l'effet contraire, la demande de résiliation d'un Service du Client est transmise à Cogeco par préavis écrit de soixante (60) jours. Pour plus de précisions, le Client renonce par la présente à tout droit de résiliation unilatérale de la présente Convention avant la Date de prestation du service, faute de quoi, le Client consent expressément au paiement d'une indemnité à Cogeco, conformément aux présentes, en cas de résiliation anticipée du Contrat.
4. **Service substitué.** Le Client peut substituer un Service (le « **Service substitué** ») pendant le terme initial de douze (12) mois (ou la durée minimale prévue au Bon de commande), si le coût récurrent mensuel du Service substitué est égal ou supérieur au coût du Service résilié et que Cogeco dispose d'une capacité suffisante sur son réseau pour octroyer le Service substitué. Dans ce cas, le Client assumera tous les frais d'activation et d'installation non récurrents relatifs à l'octroi du Service substitué. Lors de l'octroi du Service substitué et nonobstant toute disposition à l'effet contraire, le Client ne peut suspendre ou résilier le Service substitué pour une période de douze (12) mois à compter de la date d'entrée en vigueur du Service substitué (la « **Durée du service substitué** »). Si le Client suspend ou résilie le Service substitué avant la fin de la Durée du service substitué, le Client paie à Cogeco, sans délai et sur demande de Cogeco, tous les frais que le Client aurait autrement dû payer à Cogeco si le Service substitué avait été octroyé comme prévu pour l'ensemble de la Durée du service substitué, soit le solde de la période de douze (12) mois. Si le Client résilie les Services après la fin de la Durée du service substitué, l'indemnité payable pour la résiliation anticipée est de soixante (60%) pourcent de la valeur du Bon commande et ce, jusqu'à la fin du terme initial.

5. **Service de gestion de réseau.** La surveillance du réseau et la gestion des pannes sont effectuées 24 heures sur 24, 7 jours par semaine pour les Services « activés ». La gestion des noms et des adresses et la gestion des déménagements, des ajouts et des modifications seront effectuées les jours ouvrables.
6. **Obligations du Client.** Le Client: (i) fourni le personnel de soutien de première ligne agissant à titre d'intermédiaire entre les parties pour tous les Services offerts; (ii) avise Cogeco des dates applicables aux déménagements, ajouts et modifications, à être vérifiés par Cogeco et transmet ces informations par préavis écrit à Cogeco; et (iii) ne télécharge aucun matériel illégal.
7. **Frais lors du renouvellement.** À l'expiration du terme initial prévu au Bon de commande, les Services octroyés conformément au Bon commande expiré seront automatiquement prolongés sur une base mensuelle selon les modalités de la présente Convention, à partir du premier jour suivant la date d'expiration du Bon de commande, sauf si les Services sont résiliés conformément aux dispositions des présentes ou que le Client renouvelle les Services pour une durée déterminée selon le taux convenu entre Cogeco et le Client.
8. **Résiliation par Cogeco.** En plus des autres droits de résiliation prévus à la présente Convention, Cogeco peut:
 - 8.1 Résilier les Services à tout moment par avis écrit au Client si les droits d'accès de Cogeco à un site de Service desservant le Client sont résiliés par un propriétaire d'immeuble ou un gestionnaire immobilier. Toutefois, Cogeco déploiera des efforts raisonnables sur le plan commercial pour renouveler ou élargir l'accès au site de Service visé, dont notamment par le dépôt d'une demande d'intervention réglementaire. Si les droits d'accès de Cogeco à un site de Service sont résiliés par un propriétaire ou un gestionnaire immobilier en raison de dommages, destruction ou reconstruction des lieux abritant l'Équipement, Cogeco et le Client se consultent afin de déterminer si des solutions de rechange existent pour continuer à offrir les Services au site de Service et établir un plan de migration des Services vers un autre site de Service;
 - 8.2 Résilier ou suspendre les Services si le Client: (i) utilise ou autorise autrui à utiliser un Service dans un but ou d'une manière non autorisée conformément aux dispositions du Bon de commande ou de la présente Convention, ou d'une manière contraire à la loi applicable; (ii) ne fournit pas à Cogeco une entrée et un accès raisonnable, à des heures raisonnables, pour installer, inspecter, réparer et retirer l'Équipement ou les installations et effectuer l'entretien nécessaire en cas de perturbation du réseau impliquant des installations du Client; ou (iii) adopte un comportement illégal et une telle résiliation ou suspension des Services est nécessaire afin de protéger Cogeco contre toute responsabilité légale.