

## 1.0 DÉFINITIONS

« **Activités de maintenance** » a la signification prévue au paragraphe 5.7.

« **Allstream** » désigne Allstream Business Inc. et/ou des sociétés membres de son groupe, leurs ayants cause et ayants droit, ainsi que leurs employés, administrateurs et dirigeants respectifs.

« **Annexe relative aux services** » signifie une annexe standard d'*Allstream* qui est produite pour chaque *service* ou groupe de *services* fourni par *Allstream* en vertu du *CFPRPE*, et pouvant être signée de temps à autre par les parties.

« **Cas de force majeure** » signifie tout événement échappant à la volonté raisonnable d'une des parties.

« **Client** » désigne l'entreprise, la personne morale ou l'organisme dont le nom paraît sur le *CFPRPE* à titre de bénéficiaire des services; ce terme inclut les *sociétés membres de son groupe* et les *utilisateurs du client*, ainsi que chacun de leurs employés, administrateurs et dirigeants respectifs.

« **Contenu** » signifie les renseignements offerts, affichés ou transmis en rapport avec un *service*, notamment toutes les marques de commerce et tous les noms de domaine, le contenu de tout babillard ou groupe de discussion, toutes les mises à jour, mises à niveau, modifications et autres versions de ce qui précède, ainsi que les renseignements offerts par le truchement d'un hyperlien HTML, de l'affichage d'un tiers ou d'un moyen similaire.

« **CFPRPE** » signifie le *contrat de fourniture principal relatif aux petites entreprises* conclu entre *Allstream* et le *client*, qui inclut les présentes *Modalités de service*, toutes les *annexes relatives aux services*, ainsi que l'ensemble des ententes ou avenants écrits conclus subséquentement entre le *client* et *Allstream* au sujet des *services*.

« **Date d'acceptation de l'annexe relative aux services** » a la signification donnée au paragraphe 6.1.1.

« **Durée initiale** » signifie la durée initiale d'une *annexe relative aux services*, qui est précisée à l'annexe en question.

« **Frais minimums** » a la signification donnée au paragraphe 4.3.

« **Frais** » signifie les honoraires, tarifs et frais exigés pour les *services* et indiqués à l'*annexe relative aux services* applicables ou autrement facturés par *Allstream* conformément au *CFPRPE*; peuvent inclure des frais que des tiers imposent à *Allstream*.

« **Installations** » signifie toutes les installations réseau ainsi que tous les câbles optiques, conduits, équipements, matériels ou logiciels fournis en rapport avec la fourniture des *services* par *Allstream* au *client* ou leur utilisation par le *client*.

« **Modalités de service** » désigne les dispositions des articles 1 à 11 des présentes. *Allstream* peut modifier les *Modalités de service* en affichant les modifications sur le site *allstream.com*. En continuant d'accéder aux services et de les utiliser, le *client* indique qu'il accepte les modifications; le *client* accepte expressément que a) le *client* sera jugé avoir accepté les modifications sans qu'aucune nouvelle entente écrite ni aucun consentement exprès ne soient requis et b) le *client* continuera d'être responsable de tous les *frais*.

« **Montage spécial** » a la signification prévue au paragraphe 4.6.

« **Place d'affaires du client** » signifie l'adresse d'affaires ou l'emplacement du *client* aux fins de la fourniture des *services*, tel qu'indiqué dans l'*annexe relative aux services* applicable ou dont les parties ont convenu par écrit.

« **Portail Web** » signifie une application sécurisée qu'*Allstream* a installée sur ses serveurs à l'intention de sa clientèle et que le *client* peut utiliser pour faciliter sa gestion des *services*.

« **Réclamation** » signifie tout dommage ou toute réclamation, demande, obligation, perte, poursuite, enquête, procédure, action ou cause d'action entre *Allstream* et le *client* ou entre l'une des parties et un tiers, ainsi que tous les frais et dépens connexes, notamment les honoraires et frais judiciaires.

« **Renseignements confidentiels** » signifie tous les renseignements techniques et commerciaux confidentiels de l'une ou l'autre des parties, notamment les renseignements concernant les inventions, les logiciels, la recherche et le développement, les spécifications de produits futurs, les processus d'ingénierie, l'architecture de réseau, les coûts, les renseignements sur les bénéfices ou les marges bénéficiaires, les *clients* actuels ou potentiels et les plans de marketing et d'affaires. Les « renseignements confidentiels » ne comprennent pas les renseignements qui : a) sont ou deviennent de notoriété publique autrement que par la violation du *CFPRPE*; b) ont été élaborés de façon indépendante, hors du cadre du *CFPRPE*, sans qu'il y ait référence aux *renseignements confidentiels* de l'autre partie ni connaissance de ceux-ci; c) sont déjà connus par l'une des parties sans obligation de maintien de leur confidentialité; ou d) doivent être divulgués en vertu d'une assignation, de l'ordonnance d'un tribunal ou de toute autre procédure judiciaire ou gouvernementale; dans de tels cas, la partie réceptrice doit rapidement remettre un avis écrit à la partie divulgateuse afin que cette dernière puisse obtenir une ordonnance préventive ou toute autre mesure réparatoire.

« **Service** » signifie collectivement tous les produits et services fournis par *Allstream* au *client* – notamment, ceux fournis en vertu du *CFPRPE* – exclusion faite de tout service réglementé ou ne faisant pas l'objet d'une abstention de réglementation.

« **Société membre du groupe** » d'une partie, aussi appelée « **société membre de son groupe** », désigne toute entité qui contrôle cette partie, est contrôlée par celle-ci ou est soumise avec celle-ci au contrôle d'une troisième entité (auparavant appelée « société affiliée »).

« **Tiers** » désigne une partie autre que le *client* ou *Allstream* (y compris les *sociétés membres du groupe d'Allstream*).

« **Utilisateur** » désigne toute personne à qui le *client* permet d'accéder aux *services* ou de les utiliser.

« **Valeur annuelle du contrat** » signifie la valeur totale en argent du ou des *services*, telle que prévue aux *annexes relatives aux services* applicables, à l'égard de laquelle le *client* s'est engagé pour chacune des années de la *durée initiale* et de toute durée de renouvellement subséquente.

## 2.0 RESPONSABILITÉS LIÉES AUX SERVICES (ALLSTREAM)

2.1 *Allstream* accepte de fournir les *services* au *client* de façon professionnelle et selon les règles de l'art conformément au *CFPRPE* pendant la *durée initiale* (et toute durée de renouvellement applicable), pourvu cependant qu'*Allstream* continue d'utiliser la technologie requise pour les *services*, qu'*Allstream* continue de prendre en charge les *services* et qu'elle soit autorisée à les fournir en vertu de la loi.

2.2 Certains des *services* ou certaines composantes des *services* peuvent être fournis par des *sociétés membres du groupe d'Allstream* ou des fournisseurs d'*Allstream*. Tous les *services* fournis par une *société membre du groupe d'Allstream* ou un fournisseur d'*Allstream* sont assujettis aux modalités du *CFPRPE*, comme s'ils étaient fournis directement par *Allstream*.

## 3.0 RESPONSABILITÉS LIÉES AUX SERVICES (CLIENT)

### 3.1 Généralités

3.1.1 À moins d'autres dispositions expresses du *CFPRPE*, le *client* ne peut revendre les *services*, ni les offrir de quelque manière que ce soit à des tiers à titre onéreux. Si le *client* revend les *services* en violation du

## **MODALITÉS DE SERVICE POUR LES PETITES ENTREPRISES**

CFPRPE, le *client* sera soumis aux modalités du *Contrat principal de services vendus aux télécommunicateurs mondiaux visant les revendeurs de services d'Allstream* à compter de la date de revente des *services* et Allstream pourra, à sa seule discrétion, résilier le *CFPRPE*, le *service* touché ou l'*annexe relative au service* sur le champ et sans préavis.

3.1.2 Le *client* accepte de collaborer avec *Allstream* à la fourniture et au maintien des *services*. Cela comprend, entre autres, la fourniture et le maintien des *emplacements du client* (notamment la fourniture de l'alimentation électrique et des autres services publics) ainsi que des *installations* fournies par le *client*, conformément à toute spécification fournie par *Allstream*.

3.1.3 Le *client* est responsable de son utilisation des *services* et du *contenu*. Cette utilisation doit être conforme au *CFPRPE* ainsi qu'à toutes les lois, tous les règlements et toutes les directives d'utilisation écrites et électroniques applicables, et ne doit perturber ni les *installations d'Allstream*, ni la capacité d'*Allstream* de fournir les *services* au *client* ou à d'autres personnes.

3.1.4 À moins d'une autre exigence de la loi ou d'un organisme de réglementation, si l'utilisation des *services* par le *client* perturbe les *installations d'Allstream* ou sa capacité de fournir les *services* au *client* ou à d'autres personnes, ou si *Allstream* reçoit un avis de quiconque selon lequel l'utilisation des *services* ou du *contenu* par le *client* est susceptible d'enfreindre une loi ou un règlement, ou qu'elle le soupçonne et qu'une enquête le confirme, *Allstream* peut, à sa seule discrétion : a) suspendre le *service* touché sans préavis si une telle utilisation perturbe ses *installations* ou sa capacité de fournir les *services* au *client* ou à d'autres personnes; ou b) si le *client* ne remédie pas ou ne peut pas remédier à la perturbation ou à la violation dans les vingt-quatre (24) heures qui suivent un avis d'*Allstream* à cet effet, i) résilier le CFPRPE, le *service* touché ou l'*annexe relative aux services* applicable, ou ii) suspendre le *service* touché et retirer du *service* touché le *contenu* du *client* ou exiger du *client* qu'il le retire lui-même. Les mesures prises par *Allstream* ou son inaction en vertu du présent paragraphe 3.1.4 ne constituent pas un examen ou une approbation de l'utilisation des *services* et du *contenu* par le *client*. *Allstream* doit faire des efforts raisonnables pour aviser le *client* avant d'agir en vertu du point b) du présent paragraphe 3.1.4.

3.1.5 Le *client* doit s'assurer qu'il respecte les modalités du *CFPRPE*. Le *client* assume la responsabilité du non-respect des modalités du *CFPRPE* par le *client*, de l'utilisation des *services* par le *client*, ainsi que du *contenu* du *client*. De plus, le *client* est conjointement et solidairement responsable des obligations de toute *société membre de son groupe* qui demande des *services d'Allstream* en vertu du *CFPRPE*.

3.1.6 Les *services* fondés sur la téléphonie par protocole IP (téléphonie IP), tels que le système téléphonique hébergé, sont soumis à certaines limites et restrictions relativement aux appels d'urgence de type 9-1-1 (le ou les « appels d'urgence ») acheminés à un centre de réponse 9-1-1 (le « centre de réponse ») : i) de tels appels sont acheminés à un téléphoniste, ce qui signifie que l'appelant utilisant le service doit fournir au téléphoniste des renseignements sur l'endroit où il se trouve afin de permettre à ce dernier d'acheminer l'*appel d'urgence* au *centre de réponse* approprié. Puisque les *appels d'urgence* ne sont pas automatiquement acheminés à un *centre de réponse*, les renseignements sur l'endroit et le numéro de téléphone ne sont pas automatiquement fournis au *centre de réponse*; cela entraîne un délai de connexion plus long au *centre de réponse* approprié que dans le cas d'un appel acheminé par le service de téléphonie filaire traditionnel. ii) Les services fondés sur la téléphonie IP sont plus susceptibles de subir des interruptions en raison de la non-disponibilité du réseau découlant d'une panne d'électricité ou d'autres perturbations. iii) Il peut être impossible d'acheminer les *appels d'urgence* s'ils sont effectués de l'extérieur du réseau local du *client*, de l'extérieur du pays ou d'un endroit au pays non desservi par le service 9-1-1.

Étant donné ces limites et restrictions, les *appels d'urgence* doivent être effectués en utilisant le service de téléphonie filaire traditionnel dans la

mesure du possible. *Allstream* rejette toute responsabilité pour tout dommage, tout coût, toute réclamation, toute perte ou toute dépense dont l'origine ou la cause relève d'une interruption, d'un retard, d'une erreur ou d'un défaut – de quelque nature que ce soit – dans l'acheminement d'un *appel d'urgence* à partir d'un système téléphonique hébergé.

3.1.7. Le *client* doit se conformer aux « Modalités du service DNS » – qui régissent la fourniture de *services* de gestion de domaine de nom (« DNS ») par *Allstream*. Une copie des Modalités du service DNS peut être consultée à l'adresse suivante :

<https://allstream.com/wp-content/uploads/2017/11/Managed-DNS-Services-End-User-Agreement-fr.pdf>

Les Modalités du service DNS sont intégrées par renvoi et forment une partie intégrante du *CFPRPE*.

### **3.2 Portail Web**

3.2.1 L'accès au *portail Web* et son utilisation par le *client* ne sont autorisés que par la remise par *Allstream* d'un nom d'utilisateur et d'un (ou de plusieurs) mot(s) de passe. Le *client* est responsable de préserver la confidentialité du nom d'utilisateur et du ou des mots de passe et est aussi responsable de toutes les activités pour lesquelles ils sont utilisés. Le *client* doit immédiatement communiquer avec *Allstream* s'il a quelque raison que ce soit de croire que le nom d'utilisateur ou le (les) mot(s) de passe ont été compromis.

3.2.2 Le *client* reconnaît et accepte que tout changement apporté par l'intermédiaire du *portail Web* aux *services* qu'il a achetés d'*Allstream* est aussi valide que s'il avait été fait par le truchement d'une entente écrite conclue par les parties aux présentes. Malgré ce qui précède, le *portail Web* ne permet pas de modifier de quelque façon que ce soit les modalités relatives aux *services* (qui ne peuvent être modifiées que par un avenant fait par écrit et signé par un représentant autorisé de chaque partie). Toute annulation d'un *service* faite par l'intermédiaire du *portail Web* ne peut être jugée valide que si ladite annulation est faite conformément au *CFPRPE* et confirmée par écrit par *Allstream*.

3.2.3 Bien qu'*Allstream* s'efforce dans une mesure raisonnable de fournir une information exacte et à jour par l'intermédiaire du *portail Web*, elle ne fait aucune déclaration ni ne donne aucune garantie quant à l'exactitude de l'information fournie dans le portail et n'accepte aucune responsabilité quant à toute erreur ou omission présente dans l'information fournie par le truchement du *portail Web*. *Allstream* se réserve le droit (à tout moment, à sa seule discrétion et sans donner de préavis au *client*) de : a) modifier, retirer ou annuler les fonctions liées au *portail Web*; ou b) interdire l'accès au *portail Web* et son utilisation.

### **4.0 FRAIS ET FACTURATION**

4.1 À moins que les parties n'en conviennent autrement par écrit, les frais applicables à chacun des *services* commencent à courir à la date où *Allstream* fournit les *services*. Le *client* doit payer à *Allstream* les frais pour les *services* conformément à l'*annexe relative aux services* applicable, sous réserve des *frais minimums* (tels que définis au paragraphe 4.3). Si *Allstream*, avec l'approbation du *client*, engage des dépenses inhabituelles pour la fourniture d'un *service*, par exemple pour obtenir un droit de passage ou construire des installations particulières, le *client* remboursera à *Allstream* de telles dépenses conformément aux dispositions du présent article 4. *Allstream* peut augmenter les *frais* à n'importe quel moment sous réserve d'un préavis d'au moins trente (30) jours remis par écrit au *client* (« avis de modification »). Le *client* peut alors annuler les *services* visés par un tel *avis de modification*, sans pénalité – sauf pour ce qui est de l'obligation du *client* de régler tous les *frais* exigés de lui jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation – en remettant par écrit à *Allstream* un avis de résiliation dans les quatre-vingt-dix (90) jours suivant la date de la première facture reflétant l'augmentation décrite dans l'*avis de modification*.

4.2 Le *client* doit payer tous les *frais* mensuels à l'avance et tous les autres types de *frais* le mois suivant. Tous les *frais* sont payables dans les

## **MODALITÉS DE SERVICE POUR LES PETITES ENTREPRISES**

trente (30) jours suivant la date de la facture et ils excluent toute taxe sur la valeur ajoutée, toute taxe sur les biens et services et tous les autres impôts, frais ou suppléments indirects ou sur les transactions (collectivement appelés « taxes ») susceptibles de s'appliquer, notamment tous les intérêts, pénalités ou frais semblables afférents. Le *client* doit payer toutes les taxes applicables aux *services*.

4.3 Le *client* s'engage à respecter la *valeur annuelle du contrat*, dont le montant peut être revu par entente écrite entre les parties. Le *client* doit verser chaque année à *Allstream* au moins 75 % de la *valeur annuelle du contrat* (« frais minimums »), même si le montant total qui lui est facturé cette année-là (avant les taxes et après les rabais applicables) est inférieur aux *frais minimums*.

4.4 Si le *client* effectue un paiement en retard ou que sa banque retourne un paiement, il doit rembourser à *Allstream* tous les frais de recouvrement raisonnablement occasionnés à celle-ci. Le *client* doit payer des intérêts à l'égard de tout paiement en souffrance, selon le moindre des taux suivants : 3,5 % par mois ou le taux maximum permis par la loi.

4.5 Le *client* accepte de payer à *Allstream* tous les frais raisonnables engagés par *Allstream* pour faire une intervention de service sur place ou pour rétablir un *service* qui a été suspendu en raison d'*installations* défectueuses fournies par le *client* ou d'un manquement au *CFPRPE* par le *client*.

4.6 Si le *client* demande qu'on lui fournisse des *services* à un emplacement où *Allstream* ne dispose pas d'*installations* et qu'il est nécessaire d'installer un câble optique, de louer des *installations* d'un tiers ou de prendre d'autres dispositions particulières afin de satisfaire la demande (« montage spécial »), le *client* devra payer à *Allstream* le coût réel du *montage spécial* (en une seule fois ou par versements mensuels).

4.7 Le *client* doit examiner ses factures et informer immédiatement *Allstream* par écrit de toute erreur, omission ou irrégularité. Le *client* doit payer immédiatement la portion non contestée de toute facture. S'il conteste une partie d'une facture, il doit en aviser *Allstream* par écrit dans les six (6) mois suivant la date de la facture, à défaut de quoi il sera réputé avoir accepté l'exactitude et la validité de la facture. Si un différend quelconque survient en lien avec une facture et qu'un tel différend tombe sous le régime du présent paragraphe 4.7 et reste non résolu dans les soixante (60) jours civils, *Allstream* sera en droit de considérer la facture en cause comme une facture non payée et non contestée et d'exercer tous les recours à sa disposition, en vertu du *CFPRPE* et de la loi.

4.8 Le *client* est responsable du paiement de *frais* non facturés ou sous-facturés antérieurement, pourvu que le délai maximal d'ajustement de paiement soit de six (6) mois (même si le *client* a utilisé le *service* pendant une période supérieure au délai de six [6] mois susmentionné). Advenant que le *client* ait délibérément trompé *Allstream* concernant des *frais*, le *client* sera responsable du paiement de *frais* non facturés ou sous-facturés antérieurement pour l'ensemble de la période durant laquelle une telle tromperie a eu lieu.

4.9 En cas de détérioration de la situation financière du *client*, de modification à la baisse de ses prévisions commerciales ou de changement dans ses habitudes de paiement aux fins du *CFPRPE*, *Allstream* peut demander au *client* de lui fournir un dépôt de sécurité ou d'en accroître le montant, selon le cas, à titre de garantie du respect complet de l'engagement par le *client* des modalités et des conditions du *CFPRPE*. Si le *client* ne respecte pas les exigences d'*Allstream*, cette dernière se réserve le droit de suspendre, en tout ou en partie, les *services* fournis dans le cadre du *CFPRPE* sans autre avis, jusqu'à ce que ses exigences soient satisfaites. Le *client* reconnaît et accepte qu'*Allstream* peut mener toute enquête de solvabilité nécessaire à l'analyse de ses habitudes de paiement. Le *client* reconnaît que toutes les ententes sont susceptibles d'être annulées par *Allstream* à sa seule discrétion si elles ne sont pas approuvées par le service Crédit d'*Allstream*, auquel cas les ententes seront jugées nulles et non avenues.

4.10 Le *client* est entièrement responsable du paiement de tous les appels faits à partir de ses *installations* ou empruntant les *installations* – notamment les appareils téléphoniques – ce qui comprend tous les *frais* de *service* et d'utilisation applicables à de tels appels, que ceux-ci soient facturés au compte du *client* ou non, peu importe qui les a effectués, qui en a accepté les frais, ou la manière dont les *installations* ont été interceptées. À sa discrétion, *Allstream* peut percevoir, en partie ou en totalité, les *frais* mentionnés dans la phrase qui précède de la personne qui a effectué l'appel ou de toute personne pouvant être responsable des *frais* occasionnés.

4.11 Advenant que le *client* souhaite déplacer unilatéralement la totalité ou une partie des *services* de l'endroit où ils sont fournis, le *client* reconnaît qu'un tel déplacement peut entraîner une hausse des *frais* applicables et (ou) de la *valeur annuelle du contrat*. Dans ce cas, le *client* et *Allstream* doivent entreprendre des discussions pour négocier à leur satisfaction mutuelle un appendice aux *annexes relatives aux services* applicables, faute de quoi les parties pourront mettre fin aux *annexes relatives aux services* sous réserve du paiement par le *client* de tous *frais de résiliation* applicables, conformément aux dispositions du paragraphe 6.4 des présentes.

### **5.0 INSTALLATIONS**

5.1 Chaque partie demeure propriétaire de ses *installations* respectives. Aucune partie ne peut grever ou permettre que soient grevées d'un privilège ou d'une charge les *installations* de l'autre.

5.2 *Allstream* : a) est le propriétaire de tous les droits, titres et intérêts afférents aux *installations* fournies, construites ou mises à la disposition du *client* par *Allstream* de quelque manière que ce soit, que le *client* ait ou non payé le coût de l'achat et de la fourniture desdites *installations*, notamment de tout *montage spécial* (« installations d'*Allstream* »); ou b) a obtenu d'un tiers le droit de mettre les *installations* d'*Allstream* à la disposition du *client*. Le *client* n'a aucun droit à l'égard des *installations* d'*Allstream*.

5.3 Une évaluation de l'emplacement peut être demandée par *Allstream* pour établir si les *installations* fournies par le *client* sont prêtes pour la mise en service, ou si une mise à niveau préalable est nécessaire. Si l'évaluation de l'emplacement révèle que les coûts de la mise à niveau seraient prohibitifs pour le *client*, celui-ci pourra choisir de résilier le ou les *services* touché(s) sans que les *frais d'installation* (tels que définis au paragraphe 6.4.2) ne s'appliquent, pourvu que le *client* en avise *Allstream* par écrit dans les dix (10) jours civils suivant réception des résultats de l'évaluation de l'emplacement, à défaut de quoi il sera réputé avoir accepté les modalités de l'*annexe relative aux services* applicable. Le *client* est alors responsable de tous les travaux de préparation nécessaires à l'emplacement résultant des recommandations contenues dans l'évaluation de l'emplacement.

5.4 Le *client* ne peut modifier ni réparer les *installations* d'*Allstream*, raccorder les *installations* fournies par le *client* à celles d'*Allstream*, ni permettre l'accès aux *installations* d'*Allstream* sans le consentement écrit préalable de cette dernière. *Allstream* peut, sans en aviser le *client*, transférer les *services* vers les *installations* d'*Allstream* ou vers une nouvelle technologie, à condition que les *services* n'en souffrent pas. Au besoin, le *client* devra coopérer raisonnablement avec *Allstream* à un tel transfert.

5.5 Le *client* est responsable de la sécurité des *installations* d'*Allstream* situées dans les locaux du *client*, de même que de toute perte et de tout dommage qu'elles peuvent subir, à l'exception de leur usure normale.

5.6 *Allstream* accorde au *client* une licence personnelle, incessible et non exclusive l'autorisant à utiliser, sous forme de code objet, tout logiciel fourni par elle en vertu du *CFPRPE*, pourvu que le *client* : a) utilise le logiciel exclusivement en relation avec les *services* et conformément aux documents écrits et électroniques applicables (« documentation »); b) ne décompile pas le logiciel pour en déterminer le code source; c) ne copie ni

## **MODALITÉS DE SERVICE POUR LES PETITES ENTREPRISES**

ne télécharge le logiciel, sauf dans la mesure permise par la *documentation*, et d) respecte toute modalité supplémentaire dont est assorti un logiciel de tiers.

5.7 *Allstream* peut procéder à n'importe quelle activité régulière ou imprévue d'entretien, d'inspection, d'essai, de réparation et de réglage (« activités de maintenance ») qui est nécessaire à la vérification, à la modification, à la réparation, au maintien ou à l'exploitation des *installations d'Allstream* ou des *installations* fournies par le *client* qu'elle gère dans ses propres locaux. *Allstream* doit donner au *client* un préavis raisonnable des *activités de maintenance* qui peuvent avoir une incidence sur les *services*, sauf en cas d'urgence (*Allstream* devra alors aviser le *client* dès que possible par la suite).

5.8 Dès réception d'un préavis raisonnable, le *client* doit permettre à *Allstream* d'accéder en temps opportun à toutes les *installations* fournies par le *client* situées dans les locaux du *client* dont elle peut avoir besoin pour ses *activités de maintenance*. *Allstream* ne peut être tenue responsable d'aucun problème lié aux *services* lorsque le *client* ne lui accorde pas un tel accès en temps opportun.

5.9 À l'expiration ou à la résiliation du *CFPRPE* ou de toute *annexe relative aux services*, le *client* doit permettre à *Allstream* d'accéder aux *installations* fournies par le *client* aux fins du retrait des *installations d'Allstream*.

### **6.0 DURÉE ET RÉSILIATION**

#### **6.1 Durée**

6.1.1 La *durée initiale* de chacune des *annexes relatives aux services* (et des *services* connexes) commence à la date d'acceptation énoncée à l'annexe applicable (« date d'acceptation de l'annexe relative aux services »), à moins qu'une autre durée n'y soit précisée. La *durée initiale* se renouvellera automatiquement pour des durées successives de un (1) an, à moins que l'une des parties ne donne à l'autre un préavis écrit de résiliation au moins trente (30) jours avant la fin de la *durée initiale* ou de la durée de renouvellement, selon le cas.

#### **6.2 Résiliation motivée**

6.2.1 *Allstream* peut mettre fin au *CFPRPE*, à un *service* ou à une *annexe relative aux services* conformément au paragraphe 3.1.4.

6.2.2 Si le *client* viole toute obligation de paiement en vertu du *CFPRPE*, ou si l'une ou l'autre des parties viole une modalité importante du *CFPRPE*, et qu'une telle violation n'est pas corrigée dans les trente (30) jours suivant la réception d'un avis écrit à cet effet de la partie lésée, celle-ci dispose d'un motif valable de résiliation immédiate de l'*annexe relative aux services* applicable. L'une des parties peut résilier le *CFPRPE* sur-le-champ si : a) l'autre partie manque à ses obligations en vertu de l'article 7 (Renseignements confidentiels) ou du paragraphe 11.2 (Marques de commerce); b) une procédure en vertu d'une loi concernant la faillite, la protection des créanciers ou une loi semblable est instituée contre l'autre partie; ou c) un séquestre est nommé à l'égard de l'autre partie.

#### **6.3 Avis de résiliation**

6.3.1 Lorsqu'une des parties peut mettre fin au *CFPRPE*, à un *service* ou à une *annexe relative aux services*, à moins d'une disposition contraire dans le *CFPRPE*, chaque partie doit donner à l'autre un préavis écrit de trente (30) jours l'avisant de son intention de mettre fin au *CFPRPE*, à un *service* ou à une *annexe relative aux services*.

#### **6.4 Frais de résiliation**

6.4.1 À moins d'autres dispositions expresses dans l'*annexe relative aux services* applicable, si le *CFPRPE*, un *service* ou une *annexe relative aux services* est résilié sans motif par le *client* ou pour un motif valable par *Allstream*, le *client* doit payer à *Allstream* un montant égal à 75 % de la

*valeur annuelle du contrat* énoncée aux *annexes relatives aux services* applicables pour l'année courante (moins tous les *frais* payés par le *client* au cours de l'année) et à 50 % de ladite *valeur annuelle du contrat* énoncée aux *annexes relatives aux services* applicables pour chacune des années de la portion non écoulée de la *durée initiale* ou de la durée de renouvellement, selon le cas (« frais de résiliation »).

6.4.2 Si le *client* retarde une demande de *service* après la *date d'acceptation de l'annexe relative aux services*, mais avant la fourniture du *service*, il doit payer, des *frais d'installation* uniques (« frais d'installation ») couvrant tout coût supplémentaire raisonnablement occasionné à *Allstream* en raison d'un tel retard, notamment en ce qui touche la commande d'*installations*, la mise en place et la fourniture du *service*, ainsi que les *frais* ou coûts imposés par des tiers à *Allstream* en lien avec un *montage spécial*.

6.4.3 Si le *client* annule une demande de *service* après la *date d'acceptation de l'annexe relative aux services*, mais avant la fourniture du *service*, il doit payer des *frais d'installation* couvrant les coûts raisonnablement occasionnés à *Allstream* en raison d'une telle annulation, notamment en ce qui touche la commande d'*installations*, la mise en place et la fourniture du *service*, ainsi que les *frais* ou coûts imposés par des tiers à *Allstream* en lien avec un *montage spécial*. Il est entendu que si le *client* doit payer des *frais d'installation* en vertu du présent paragraphe à la suite de l'annulation d'un *service*, le *client* n'aura pas à payer les *frais de résiliation* prévus au paragraphe 6.4.1 des présentes, ni aucuns *frais de résiliation spéciaux* prévus dans l'*annexe relative aux services* visant le *service* annulé.

6.4.4 Le *client* reconnaît qu'en vertu du présent article 6, les *frais de résiliation* et les *frais d'installation* constituent une estimation réaliste provisoire des dommages que subirait *Allstream* en raison d'un retard, d'une annulation ou d'une résiliation du *service*.

6.4.5 Si le *client* signe une nouvelle *annexe relative aux services* dont la *durée initiale* est égale ou supérieure à la période non écoulée de la *durée initiale* ou de la durée de renouvellement du *service* annulé ou de l'*annexe relative aux services* résiliée et dont la *valeur annuelle du contrat* est égale ou supérieure à la valeur du *service* annulé ou de l'*annexe relative aux services* résiliée, le *client* n'est pas tenu de payer les *frais de résiliation* qui seraient autrement applicables.

6.4.6 Le *client* doit payer tous les *frais* qui sont exigés de lui jusqu'à la date de résiliation du *CFPRPE*, du *service* ou de l'*annexe relative aux services*, y compris tout montant dû à l'égard d'un *montage spécial*.

### **7.0 RENSEIGNEMENTS CONFIDENTIELS**

7.1 Chaque partie doit protéger la confidentialité des *renseignements confidentiels* de l'autre partie pendant une période de trois (3) ans après leur communication (sauf dans le cas des logiciels, pour lesquels la période de protection de la confidentialité est indéterminée), en prenant au moins les mêmes mesures que celles qu'elle utilise pour protéger ses propres renseignements confidentiels ou exclusifs.

7.2 Chaque partie peut utiliser les *renseignements confidentiels* de l'autre uniquement pour s'acquitter des obligations que lui impose le *CFPRPE*. Dans le cas d'*Allstream*, cela inclut la possibilité de surveiller et d'enregistrer l'utilisation que fait le *client* des *services* afin de détecter les fraudes, de confirmer le respect du *CFPRPE*, de vérifier la qualité des *services* et de les exploiter, les maintenir et les réparer.

7.3 Aucune des parties ne peut communiquer les *renseignements confidentiels* de l'autre partie, sauf : a) aux *sociétés membres de son groupe*, administrateurs, dirigeants et mandataires qui ont besoin de les connaître, à la condition que ces *sociétés membres de son groupe* et mandataires ne soient pas des concurrents directs de la partie divulgatrice et qu'ils acceptent par écrit des restrictions d'utilisation et de communication aussi contraignantes que celles du présent article 7; ou b) si la loi l'exige.

## **MODALITÉS DE SERVICE POUR LES PETITES ENTREPRISES**

7.4 Afin de remplir ses obligations en vertu du *CFPRPE*, *Allstream* peut, sans le consentement du *client*, divulguer le nom du *client*, son adresse, son numéro de téléphone inscrit, son nom de domaine ou son numéro IP aux personnes suivantes :

- a) le *client*;
- b) une personne qui, de l'avis raisonnable d'*Allstream*, désire obtenir les renseignements à titre de mandataire du *client*;
- c) une autre compagnie de téléphone, pourvu que les renseignements soient nécessaires pour assurer la prestation rapide et économique de services téléphoniques et qu'ils ne soient utilisés qu'à cette fin, et que la communication soit faite sous le sceau de la confidentialité;
- d) une entreprise dont les activités consistent à fournir au *client* des services téléphoniques ou des services d'annuaire connexes, pourvu que les renseignements ne soient nécessaires que pour la fin énoncée et qu'ils ne soient utilisés qu'à cette fin, et que la communication soit faite sous le sceau de la confidentialité; ou
- e) un mandataire retenu par *Allstream* pour percevoir le compte du *client*, pourvu que les renseignements ne soient nécessaires que pour la fin énoncée et qu'ils ne soient utilisés qu'à cette fin.

Sauf indication contraire dans le présent article 7, *Allstream* ne peut divulguer les *renseignements confidentiels* du *client* que si elle obtient le consentement exprès du *client*. Le consentement exprès peut être jugé avoir été donné par le *client* lorsque celui-ci fournit :

- a) un consentement écrit;
- b) une confirmation verbale vérifiée par un tiers indépendant;
- c) une confirmation électronique au moyen d'un numéro sans frais d'interurbain;
- d) une confirmation électronique par Internet;
- e) un consentement verbal, lorsqu'un enregistrement audio du consentement est conservé par *Allstream*; ou
- f) 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.

7.5 *Allstream* n'utilisera les renseignements personnels qu'elle recueille que conformément aux principes énoncés dans sa Politique sur la protection de la vie privée, dont la version courante est accessible à l'adresse [www.allstream.com](http://www.allstream.com) ou fournie sur demande.

7.6 Indépendamment de toute autre disposition du *CFPRPE*, des présentes *Modalités de service* ou de toute *annexe relative aux services* applicable, *Allstream* se réserve le droit, à sa seule discrétion, et sans chercher à obtenir le consentement préalable du *client*, de rendre publics par la publication d'un communiqué de presse, en partie ou en totalité, les renseignements suivants à l'égard de la vente de *services* au *client* : a) nom du *client*; b) type de *services* vendus au *client*; c) valeur totale des *services* vendus; et d) durée du *CFPRPE* et/ou de toute *annexe relative aux services* rattachée au *CFPRPE*.

### **8.0 LIMITATIONS DE RESPONSABILITÉ ET INDEMNISATION**

8.1 Les parties sont responsables de toutes les *réclamations* se rapportant au *CFPRPE* et conviennent de s'indemniser l'une l'autre (obligation ci-après appelée « responsabilité ») conformément aux dispositions suivantes :

- a) dans le cas :
  - i) d'une violation des obligations liées aux *renseignements confidentiels* ou aux licences d'utilisation de logiciel,
  - ii) de lésions corporelles ou de décès de toute personne, ou de dommages à des biens réels ou matériels, causés par la négligence ou l'inconduite volontaire,
  - iii) de l'utilisation illégale des *services*, des *installations d'Allstream* ou des *installations* fournies par le *client*, ou
  - iv) de dommages causés par le *contenu* du *client*,

la *responsabilité* de chacune des parties se limite aux dommages directs prouvés;

b) dans le cas d'erreurs ou d'omissions d'une partie dans les inscriptions à l'annuaire, la *responsabilité* de cette partie se limite à un remboursement ou à un crédit pour tous les frais liés auxdites inscriptions pour la période pendant laquelle l'erreur ou l'omission a persisté;

c) dans le cas de dommages autres que ceux indiqués aux alinéas a) et b) du présent paragraphe 8.1, la *responsabilité* de chaque partie se limite aux dommages directs prouvés subis par l'autre partie, à concurrence, pour chaque réclamation (ou l'ensemble des réclamations au cours de toute période de douze [12] mois), d'une somme égale au montant payé par le *client* pour le *service* touché pendant les trois (3) mois précédant celui où les dommages ont eu lieu.

Aucune des dispositions du présent paragraphe 8.1 ne limite la responsabilité du *client* de payer tous les *frais* exigés à juste titre et dus à l'égard des *services* fournis en vertu du *CFPRPE*.

8.2 Malgré toute autre disposition du *CFPRPE* :

a) aucune partie n'est responsable envers l'autre des dommages indirects, accessoires, punitifs, spéciaux ou découlant d'actes de confiance, notamment les pertes de bénéfices, d'avantages, d'économies ou de revenus de toutes sortes ou une augmentation des coûts d'exploitation;

b) aucune partie n'est responsable envers l'autre d'un *cas de force majeure*, à l'exception de l'obligation du *client* de payer tous les *frais* exigés pour les *services* reçus; et

c) *Allstream* n'est pas responsable des dommages découlant, directement ou indirectement, de ce qui suit :

- i) les *installations* ou le *contenu* fournis par le *client* ou des tiers,
- ii) les retards relatifs à l'installation des *services* ou du transfert de *services* existants,
- iii) les interruptions de service ou des dégradations, erreurs, retards ou défaillances dans les transmissions,
- iv) l'accès non autorisé aux applications, au contenu, aux données, aux programmes, aux renseignements, au réseau ou aux systèmes du *client* ou de tiers, ou leur vol, leur altération, leur perte ou leur destruction par quelque moyen que ce soit, notamment des virus, ou
- v) tout acte ou toute omission du *client* ou de tiers.

8.3 Les limitations de *responsabilité* prévues au *CFPRPE* s'appliquent peu importe la forme d'action, qu'elle soit liée à une responsabilité contractuelle, délictuelle (y compris la négligence), stricte ou autre, et que les dommages aient été prévisibles ou non.

8.4 Aux fins du présent article 8, la partie indemnisée inclut ses employés, dirigeants, administrateurs, mandataires et fournisseurs.

### **9.0 GARANTIES**

9.1 À moins d'autres dispositions expresses du *CFPRPE*, *Allstream* ne fait aucune déclaration, ne donne aucune garantie et n'impose aucune condition, expresse, tacite ou implicite en droit, quant à la qualité marchande, à l'adaptation à un besoin particulier ou à tout autre aspect des *services* ou des *installations* qu'elle fournit au *client*, notamment : a) la capacité de transmission du réseau; b) la transmission des données dans un format non altéré; c) la sécurité de toute transmission ou de tout réseau; d) l'insensibilité du *service* aux défaillances; et e) la fiabilité ou la compatibilité des installations de tiers pouvant être employées par *Allstream* pour fournir le *service* ou par le *client* pour utiliser le *service*.

### **10.0 EXIGENCES DE LA RÉGLEMENTATION**

10.1 Si la Federal Communications Commission (FCC), le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC), un organisme de réglementation étranger ou d'un État, ou encore un tribunal compétent émet une règle, un règlement, une loi ou une ordonnance ayant pour effet d'augmenter sensiblement le coût lié à la fourniture des *services* ou d'annuler, de modifier ou de remplacer toute clause ou modalité importante du *CFPRPE* (collectivement appelés « exigences de

## **MODALITÉS DE SERVICE POUR LES PETITES ENTREPRISES**

la réglementation », le *CFPRPE* est réputé avoir été modifié dans la mesure nécessaire pour satisfaire les *exigences de la réglementation*. Dans le cas où un *service* devient assujéti à un tarif imposé par le CRTC, les parties s'entendent pour en ajuster les *frais* en fonction des taux prévus au tarif. En outre, les parties reconnaissent et acceptent qu'en cas de conflit ou d'incohérence, les modalités contenues ou incluses par référence dans un tel tarif ont préséance sur toute disposition du *CFPRPE*.

### **11.0 DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

11.1 Le *client* n'a aucun droit de propriété sur les numéros d'accès, les numéros IP ou les noms de domaine qui lui sont attribués. *Allstream* peut changer ces numéros ou noms de domaine si une autorité judiciaire ou réglementaire, ou un autre fournisseur de services, exige qu'elle le fasse. <sup>MD</sup> Allstream

11.2 Aucune partie ne peut utiliser les marques déposées, logos ou marques de commerce (collectivement appelés « marques ») de l'autre partie sans le consentement écrit préalable de cette dernière. Ce consentement écrit peut être révoqué en tout temps.

11.3 Sauf indication expresse dans le *CFPRPE*, aucune modification du *CFPRPE* ou renonciation relativement au *CFPRPE* ne lie les parties à moins d'être exécutée par écrit par la partie qui doit être liée par ladite modification ou renonciation. Aucune renonciation à une des dispositions du *CFPRPE* ne constitue une renonciation à une autre disposition du *CFPRPE*. Une renonciation à une disposition du *CFPRPE* ne constitue nullement une renonciation permanente et ne peut pas être interprétée comme une renonciation relativement à tout non-respect ultérieur ni n'a l'effet d'une préclusion à cet égard.

11.4 Le *client* ne peut céder le *CFPRPE* sans le consentement écrit préalable d'*Allstream*, qui ne peut le refuser de façon déraisonnable. *Allstream* peut céder le *CFPRPE* sans le consentement du *client*; il est entendu que toute omission d'aviser le *client* de la cession du *CFPRPE* n'aura aucun effet sur la validité et la force exécutoire du *CFPRPE*.

11.5 Si une partie quelconque du *CFPRPE* est déclarée non valide ou non exécutoire, ses autres dispositions demeurent en vigueur.

11.6 Sauf indication contraire dans le *CFPRPE*, toute procédure judiciaire se rapportant au *CFPRPE* doit être intentée dans les deux (2) ans suivant la date de l'événement qui a donné lieu à l'action.

11.7 Tout avis à donner à l'autre partie doit être fait par écrit et expédié ou remis par courrier ordinaire, certifié ou recommandé, par messagerie express, par courriel ou par livraison en mains propres, à l'adresse de la partie destinataire qui figure au *CFPRPE* ou à toute autre adresse qu'elle peut indiquer par écrit. À moins d'autres dispositions du *CFPRPE*, tous les avis destinés à *Allstream* doivent être acheminés à l'adresse suivante : 200, rue Wellington Ouest, Toronto (Ontario) M5V 3G2, à l'attention du chef des Services juridiques.

11.8 Les lois en vigueur en Ontario s'appliquent au *CFPRPE*. Les parties reconnaissent la compétence des tribunaux de la province d'Ontario et leur caractère approprié comme lieux de poursuite, et elles acceptent que toutes les procédures judiciaires soient instituées uniquement dans cette province.

11.9 Sauf indication contraire, tous les montants auxquels fait référence le *CFPRPE* sont exprimés en monnaie ayant cours légal au Canada.

11.10 Les obligations des parties qui, par leur nature, s'étendent au-delà de la résiliation ou de l'expiration du *CFPRPE* ou de toute *annexe relative aux services*, notamment les obligations concernant la confidentialité et les marques de commerce de même que les limitations de responsabilité, continueront de s'appliquer après la résiliation ou l'expiration.

11.11 Le *CFPRPE*, qui peut être modifié par écrit par les parties de temps à autre, constitue l'entente intégrale conclue entre les parties relativement aux *services*. Le *CFPRPE* remplace tous les accords, propositions, déclarations, énoncés ou engagements verbaux ou écrits antérieurs se rapportant aux *services*. *Allstream* ne peut utiliser tout bon de commande

présenté par le *client* qu'aux fins de traitement de la commande et de la facturation.

11.12 En cas de conflit ou d'incohérence entre les dispositions des présentes *Modalités de service* et celles de toute *annexe relative aux services* ou de toute autre entente écrite entre les parties, la préséance desdits documents est établie selon l'ordre suivant : a) l'*annexe relative aux services*; b) les présentes *Modalités de service*; c) l'autre entente écrite, y compris tout bon de commande remis par le *client* à *Allstream*.