**ANNEXE RELATIVE AUX**

**SERVICES DE VOIX**

**NOM DU CLIENT (« client ») :** Entrer le nom du client ici

La présente Annexe relative aux services de voix (« **annexe relative aux services »**) est régie par le contrat de fourniture principal (« **CFP** ») applicable, signé par le *client* et Allstream Business Inc. ou Allstream Business US, Inc. par l’entremise de ses filiales (« **Allstream** »). Si le *client* n’a pas signé un *CFP*, l’*annexe relative aux services* est alors régie par les modalités du *CFP* standard d’*Allstream* qui est affiché sur le site [www.allstream.com](http://www.allstream.com), intégré aux présentes par renvoi et fourni sur demande. Les termes en italiques non définis aux présentes ont la signification qui leur est donnée dans le *CFP*. *Allstream* et le *client* peuvent être désignés dans les présentes individuellement par le terme « partie » et collectivement par le terme « parties ».

La présente *annexe relative aux services* contient des renseignements détaillés sur la fourniture des services de communication (« **services** ») acquis par le *client* de temps à autre au moyen d’une *demande de service* approuvée par *Allstream.*

1. **DÉFINITIONS.** Les définitions additionnelles suivantes s’appliquent aux *services* :
   1. **Co-implantation** – *services* fournis par des lignes dégroupées raccordées au réseau d’*Allstream*, par l’intermédiaire des installations co-implantées au central de l’ESLT (entreprise de services locaux titulaire).

* 1. **Engagement relatif à la largeur de bande** –engagement du *client* à payer un certain niveau d’utilisation de la *largeur de bande* au cours d’un mois donné. Le *client* accepte de payer les *FMP* indiqués dans la *demande de service* à titre de frais mensuels minimaux, peu importe l’utilisation réelle. Pour être applicable, l’*engagement relatif à la largeur de bande* doit être précisé dans une *demande de service*.
  2. **Forfait Interurbain d’affaires Plus** –forfait de services interurbains d’affaires offert par *Allstream* aux clients du Canada.
  3. **Hors réseau** – désigne tout *service* qui ne correspond pas à la définition d’*intraréseau* fournie au paragraphe 1.6.
  4. **Interurbains de départ** – appels intranationaux et internationaux effectués à l’extérieur du secteur d’appel local. Lorsqu’un appelant fait le un, suivi d’un indicatif régional et d’un numéro de téléphone local à sept chiffres, l’appel est un interurbain.
  5. **Intraréseau** – tout *service* pouvant être fourni uniquement au moyen des installations d’*Allstream* et qui n’exige aucun *service tiers* (selon la définition donnée aux présentes) ni aucun aménagement particulier.
  6. **NA** – numéro de l’appelant.
  7. **NNI (interface interréseau)** – interface physique utilisée pour le raccordement au réseau d’*Allstream*, qui sert de *point de démarcation* entre le réseau d’*Allstream* et celui du *client*.
  8. **Point de démarcation** – port *NNI* ou *UNI* où *Allstream* transfère le *service* au *client*, à moins d’indication contraire dans une *demande de service*.
  9. **Service 9-1-1 municipal** – service 9-1-1 régional où le centre d’appel de la sécurité publique (CASP) n’est pas du ressort des ESLT, mais est géré (ou imparti) par la municipalité.
  10. **Service de transmission de messages** – service de transmission par téléimprimeur (ATS) ou par protocole Internet (IP) pour aider les malentendants. Un ATS est un appareil hybride qui transmet des messages texte à un autre ATS par le réseau téléphonique. Le service de transmission IP utilise un appareil connecté à Internet (ordinateur, portable, appareil sans fil, etc.) ou une application de messagerie texte pour joindre le téléphoniste.
  11. **Services d’assistance-annuaire interurbaine** – service facturable lorsque l’appelant compose le 1-IR-555-1212 pour demander un numéro de téléphone interurbain.
  12. **Services de téléphoniste** – services qui englobent tous les appels traités par un téléphoniste, notamment les demandes d’assistance annuaire, les appels à frais virés et les appels facturés à une tierce partie.

1. **SERVICES DE DÉPART ET NUMÉRO SANS FRAIS**
   1. **TARIFS.** Les *interurbains de départ* sont tarifés et facturés à la minute. À moins d’indication contraire dans les présentes, les tarifs standard s’appliquent en vertu du *forfait Interurbain d’affaires Plus* et les appels sont facturés selon une durée minimum de trente (30) secondes (c.-à-d. qu’une durée d’appel de 30 secondes est facturée même si l’appel est plus court), puis par tranche de six (6) secondes supplémentaires. Les suppléments applicables aux *services d’assistance-annuaire interurbaine* et aux *services du téléphoniste* (uniquement avec le service local d’*Allstream*) sont facturés selon un tarif par appel.

Les appels à numéros sans frais (« NSF ») et les appels interurbains (« IU ») sont tarifés et facturés à la minute. À moins d’indication contraire dans les présentes, les tarifs standard s’appliquent aux clients du Canada en vertu du *forfait Interurbain d’affaires Plus* et les appels sont facturés selon une durée minimum de trente (30) secondes (c.‑à‑d. qu’une durée d’appel de 30 secondes est facturée même si l’appel est plus court), puis par tranche de six (6) secondes supplémentaires. Les tarifs pour les clients des États-Unis sont appliqués conformément aux *annexes relatives aux services*, aux tarifs et aux listes de prix applicables pour les États-Unis.

* 1. **ANNULATION DES FRAIS DE BRANCHEMENT.** L’annulation des frais de branchement s’applique aux frais de branchement mensuels exigés pour les forfaits d’IU qui utilisent des installations d’accès DS‑1, RNIS‑PRI ou Centrex spécialisées. Calculés pour tous les emplacements/circuits associés à un même numéro d’identification d’entreprise, tous les frais de branchement mensuels applicables par accès sont automatiquement annulés lorsque le volume d’utilisation moyen, par accès, dépasse 30 000 minutes au cours d’un cycle de facturation mensuel. Si le volume est égal ou inférieur à ce seuil, tous les frais de branchement pour l’interurbain s’appliquent à chacun des accès.
  2. **APPELS À COÛT ÉLEVÉ.** Les tarifs d’utilisation pour les *interurbains de départ* et les appels d’arrivée des services Numéro sans frais sont établis en fonction d’une répartition présumée des minutes d’appels à destination et en provenance des *régions coûteuses à desservir* au Canada et aux États-Unis. Ces « régions coûteuses à desservir » sont des régions (rurales en général) où sont établies des compagnies de téléphone indépendantes de plus petite taille, ainsi que celles où les coûts d’*Allstream* pour l’acheminement du trafic sont égaux ou supérieurs au tarif facturé au *client* par *Allstream*. Le seuil maximal des appels admissibles en provenance et à destination des *régions coûteuses à desservir* au Canada est de 3 % de l’ensemble des appels effectués au Canada au cours d’un mois donné. Le seuil maximal des appels admissibles en provenance et à destination des *régions coûteuses à desservir* aux États-Unis est de 5 % de l’ensemble des appels effectués aux États-Unis au cours d’un mois donné. Le *client* accepte que si son utilisation dépasse les seuils indiqués ci-dessus, *Allstream* ait le droit d’appliquer un supplément, variant selon la région, au trafic excédentaire associé à une *région coûteuse à desservir* allant jusqu’à 0,15 $ la minute. Le *client* doit payer le tarif majoré conformément au *contrat*. Les clients du Canada ne doivent pas utiliser les services IU et NSF de façon à permettre l’acheminement d’appels dont le point de départ et le point d’arrivée se trouvent tous les deux aux États-Unis. Les tarifs des clients des États-Unis respecteront l’ensemble des lois et règlements applicables.
  3. **TÉLÉPHONES PUBLICS.** Les appels *NSF* en provenance des téléphones publics au Canada et aux États-Unis entraînent un supplément par appel. Ces suppléments varient d’un fournisseur de téléphones publics à l’autre et *Allstream* fait payer au *client* tout supplément exigé d’*Allstream* pour acheminer l’appel. Le *client* doit payer tout supplément conformément au *contrat*.
  4. **VOLUMES D’APPELS ÉLEVÉS.** Des volumes d’appels très élevés entraînent des coûts de réseau accrus. Des suppléments par appel s’appliquent lorsque le trafic du *service* du *client* comporte une proportion élevée d’appels par minute. Des suppléments par appel peuvent s’appliquer lorsque plus de 15 % du total des appels mensuels du *client* ont une durée inférieure à 30 secondes. Si la durée par appel est inférieure à 30 secondes dans une proportion supérieure à 15 % des appels d’un *client* au cours d’un mois donné, *Allstream* a le droit d’exiger un supplément par appel pour ce trafic excédentaire. Le *client* doit payer le tarif majoré conformément au *contrat*.
  5. **FRAUDE LIÉE AUX INTERURBAINS.** *Allstream* exerce en permanence une surveillance de son réseau en vue de répondre à ses propres besoins sur le plan de l’efficacité et de la productivité. Si, dans le cadre de cette surveillance, *Allstream* détecte des modèles de trafic suspects concernant les lignes ou les *services* du *client* qui peuvent être le signe que des activités de piratage, de fraude liée aux interurbains ou de toute autre utilisation frauduleuse sont en cours, *Allstream* prendra des mesures raisonnables sur le plan commercial en vue d’atténuer le risque de perte financière pour le *client*. Ces mesures peuvent prendre les formes suivantes : i) Un avis envoyé au *client* et/ou au représentant *Allstream* du *client*; ii) La suspension temporaire d’une partie ou de la totalité des *services IU* jusqu’à ce que l’équipement installé chez le *client* (« équipement CPE ») soit suffisamment sécurisé. Dans des cas extrêmes, la suspension peut avoir lieu avant d’obtenir le consentement du *client*; iii) Une consultation fournie au *client* quant aux pratiques exemplaires susceptibles de sécuriser l’*équipement CPE* du *client.*
  6. **RESPONSABILITÉ DU CLIENT.** Le *client* est entièrement responsable de tous les appels provenant de ses lignes, de ses *services* et de son *équipement CPE*, peu importe qui fait les appels. Si l’*équipement CPE* fait l’objet d’un piratage, le *client* reconnaît et accepte par les présentes que ce piratage ne résulte pas d’une mesure prise par *Allstream* ou de l’inaction d’*Allstream*. Le *client* accepte l’entière responsabilité de l’entretien et de la sécurité de son propre *équipement CPE*, y compris la gestion adéquate des mots de passe et la restriction des appels superflus internationaux, occasionnels (1010) ou faits avec l’aide d’un téléphoniste, sauf indication contraire dans les présentes. Le *client* accepte l’entière responsabilité des appels, et de tous les frais quels qu’ils soient occasionnés par ces appels, qui sont attribuables à une atteinte quelconque à la sécurité de l’*équipement CPE*. *Allstream* n’est responsable d’aucuns frais résultant d’une fraude liée aux interurbains ou d’actes de piratage. De plus, *Allstream* n’accepte aucune responsabilité relativement à ses activités de surveillance du réseau ou de prévention de la fraude. La détection de tout incident de nature frauduleuse et toute mesure prise par la suite par *Allstream* ou tout avis envoyé par elle visent uniquement à bonifier le service offert au *client* et ne découlent aucunement d’une obligation quelconque d’*Allstream* en vertu du présent *contrat*. Les activités de surveillance du réseau ne doivent en aucun cas être interprétées par le *client* comme l’acceptation par *Allstream* d’une responsabilité de sa part à l’égard d’incidents de nature frauduleuse ou d’actes de piratage ainsi que de tous frais découlant de tels incidents ou actes, et *Allstream* réfute totalement une telle interprétation.
  7. **FRAIS DE TIERS.** Malgré toute disposition du *CFP*, *Allstream* se réserve le droit de facturer au *client* tous les frais bien fondés exigés par un tiers et dont elle s’est acquittée relativement à la fourniture des *services* ou l’annulation du ou des *services* par le *client*. De tels frais doivent être réglés conformément au *contrat*.
  8. **FACTURATION DE NIVEAU SOMMAIRE.** La facturation de niveau sommaire (« FNS ») est un autre mode de facturation où l’on additionne les durées d’appel de chaque interurbain par type de service pour ensuite multiplier la durée totale obtenue par le tarif d’utilisation applicable en vertu du *contrat* afin de calculer le montant total facturé. Les taxes sont calculées selon les règles fiscales provinciales qui s’appliquent à chacun des types de service. La *FNS* est un mode de facturation facultatif mis en œuvre avec l’accord du *client* et d’*Allstream*. La *FNS* s’applique lorsque le tarif interurbain à la minute est inférieur à 0,01 $.

1. **LIGNES D’AFFAIRES** 
   1. **TYPE DE FOURNITURE.** Les installations d’accès local d’*Allstream* peuvent être fournies en mode *intraréseau* ou en *co-implantation*. Le *service* *intraréseau* est fourni dans les immeubles directement reliés au réseau optique d’*Allstream*, tandis que le *service* en *co-implantation* est fourni par des lignes dégroupées raccordées au réseau d’*Allstream*, par l’intermédiaire des installations co-implantées au central de l’ESLT (entreprise de services locaux titulaire). La revente au *client* de services de tiers est régie par des modalités supplémentaires comprises dans la *demande de service*.
   2. **ADÉQUATION DU SERVICE.** Les *services* de voix d’*Allstream* sont fournis uniquement à des fins de téléphonie d’affaires à usage commercial général et *Allstream* ne donne aucune garantie expresse ou implicite quant à leur adéquation à toute autre fin. Le *client* reconnaît que la disponibilité des *services* ne fait pas l’objet d’une surveillance proactive et que les *services* ne sont pas conçus pour assurer des services essentiels ni pour d’autres applications exigeant une disponibilité élevée. *Allstream* n’est pas responsable de l’utilisation des *services* par le *client* dans des applications où la santé et la sécurité de personnes ou la sécurité de biens peuvent être en péril. Le présent avis de non-responsabilité s’étend notamment à l’utilisation des *services* pour raccorder des téléphones d’urgence, des téléphones d’ascenseur, des systèmes de sécurité, des applications d’alerte, etc. Le *client* reconnaît que lui seul est responsable de s’assurer de l’adéquation des *services* à la fin pour laquelle ils sont destinés, ainsi que de se conformer aux normes appropriées relatives à son utilisation des *services* et aux exigences de tiers. Le *client* accepte d’exonérer *Allstream* de toute responsabilité se rapportant à l’utilisation des *services* hors du cadre de communications d’affaires normales.
2. **RNIS-PRI (réseau numérique à intégration de services – interface à débit primaire).** Connectivité bidirectionnelle pleines fonctions entre l’équipement de terminaison du *client* et le RTPC. Le *service* RNIS-PRI est configuré sur une ligne DS-1 employant un canal D pour contrôler la signalisation de 23 canaux B associés afin d’offrir un service de type ligne réseau. Ce *service* accepte les numéros de sélection directe à l’arrivée (SDA) et les *NA* à l’appui des services 9-1-1 évolués.
   1. **TRAFIC LOCAL.** Les services locaux sont conçus pour l’acheminement bidirectionnel normal du trafic local et interurbain entre l’équipement du *client* et le RTPC. Le *client* accepte que les *services* ne soient pas utilisés pour l’acheminement vers le RTPC canadien d’un trafic local, régional ou interurbain découlant de services vendus en gros. *Allstream* se réserve le droit de restreindre ou d’interrompre le *service*, moyennant un préavis écrit de trente (30) jours au *client*, si elle détermine, à son entière discrétion, que les *services* sont utilisés à de telles fins.
   2. **NA et HC.** Le *client* confirme son intention d’utiliser des *NA* avec son *service* RNIS-PRI afin de fournir le service téléphonique local à ses utilisateurs, ces *NA* pouvant être fournis à partir d’un point de desserte fixe qui est choisi à la discrétion du *client* et qui peut différer de celui associé au circuit RNIS-PRI. Le *client* accepte de ne pas utiliser les *NA* comme lignes « hors circonscription (HC) ». Les restrictions inhérentes aux bases de données du service 9-1-1 empêchent l’enregistrement des adresses de point de desserte hors de la circonscription locale d’un *NA*. Le *client* reconnaît qu’*Allstream* n’est donc pas en mesure de lui fournir le service 9-1-1 sur des lignes *HC*. En outre, le *client* reconnaît et accepte qu’*Allstream* n’est pas responsable des blessures, décès ou dommages à des personnes ou à des biens qui se rapportent directement ou indirectement à l’absence d’accès du *client* au service 9-1-1, ou qui y sont liés, et le *client* indemnise et exonère par les présentes *Allstream* de l’ensemble des responsabilités, réclamations, dommages-intérêts, pertes et frais, y compris les frais judiciaires, qu’*Allstream* peut subir ou encourir en raison de la décision du *client* ou de son non-respect de ladite restriction, ou dans la mesure où cette décision ou ce non-respect y a contribué.
3. **FRAIS DU SERVICE 9-1-1.** Les frais du service 9-1-1, du *service 9-1-1 municipal* et du *service de transmission de messages* seront ajoutés, s’il y a lieu, à la facture mensuelle.
4. **REVENTE DES SERVICES.** Les services achetés par le *client* en vertu de la présente *annexe relative aux services* sont destinés uniquement à son usage. La revente des *services* par le *client*, en totalité ou en partie, est strictement interdite.
5. **ÉQUIPEMENT ET INSTALLATION**
   1. **Équipement d’Allstream.** *Allstream* ou son mandataire peut fournir, installer, entretenir, réparer, exploiter et contrôler l’équipement lui appartenant (« **équipement d’Allstream** »). L’*équipement d’Allstream* demeure la propriété exclusive d’*Allstream* et aucune disposition des présentes n’accorde au *client* ou à quiconque un droit, titre ou intérêt à l’égard de l’*équipement d’Allstream*, même s’il est ou devient fixé ou intégré à un immeuble. Le *client* ne doit pas altérer, retirer ou dissimuler les plaques d’identification, vignettes ou étiquettes faisant état du droit de propriété d’*Allstream* sur l’*équipement d’Allstream*. Le *client* ne doit pas non plus ajuster, aligner, tenter de réparer, déplacer ou retirer l’*équipement d’Allstream*, à moins d’en avoir reçu l’autorisation écrite expresse d’*Allstream*. Le *client* est responsable de la perte ou de l’endommagement de l’*équipement d’Allstream* du fait de sa négligence, d’un acte intentionnel de sa part ou d’un entretien non autorisé, et doit satisfaire dans un délai de trente (30) jours à une demande de remboursement d’*Allstream* relativement à tout équipement perdu ou endommagé. Le *client* est tenu d’obtenir à ses frais l’espace en bâti et l’alimentation nécessaires pour l’*équipement d’Allstream* pendant la *durée du service*.
   2. **Accès aux locaux du client et obligations.** Le *client* doit, à ses frais, fournir à *Allstream* l’accès à tous ses établissements pour qu’*Allstream* puisse procéder à l’installation, à l’entretien et à la réparation de l’*équipement d’Allstream* dans les locaux du *client*. Aux fins de la phrase qui précède, le terme « accès » comprend notamment tous les permis nécessaires pour pénétrer dans l’immeuble ou accéder aux terrains pendant la *durée du service*. Toutefois, malgré la responsabilité du *client*, si *Allstream* est tenue par un tiers d’obtenir et de maintenir en vigueur de tels permis, le *client* accepte de lui en rembourser les coûts pendant la *durée du service*. *Allstream* doit accorder au *client* un avis raisonnable dans les circonstances avant de pénétrer dans le point de présence du *client* pour y installer, y entretenir ou y réparer tout *équipement d’Allstream*. Le *client* accepte de mettre à la disposition d’*Allstream* un lieu de travail sûr et de respecter toutes les lois applicables concernant les conditions de travail dans ses locaux.
   3. **Équipement du client.** Il revient au *client* de raccorder, à ses frais, ses installations au *point de démarcation* indiqué dans la *demande de service*. L’équipement et le service au-delà du *point de démarcation* ou de l’interconnexion entre les installations et l’équipement terminal d’*Allstream* et le câblage au *point de démarcation* relèvent de la responsabilité du *client* (« **équipement du client** »). Le *client* doit se procurer et entretenir à ses frais un équipement compatible sur le plan technique avec le *service* et le réseau d’*Allstream*. *Allstream* n’est pas tenue d’installer, d’entretenir ou de réparer tout équipement qui ne lui appartient pas, notamment tout *équipement du client*. Si, en réponse à un appel de service du *client*, *Allstream* établit de manière raisonnable que la défaillance du service est attribuable à la défaillance, à la défectuosité ou à l’inadéquation d’un équipement autre que l’*équipement d’Allstream*, le *client* doit dédommager *Allstream* pour la main-d’œuvre et les pièces consacrées à l’appel de service.
6. **PRESTATION ET FACTURATION DE SERVICES MULTIPOINTS.** Dans le cas de *services multipoints*, *Allstream* commencera la facturation dès l’*installation des* *services* à chaque emplacement, à moins d’indication contraire précisée dans une *demande de service*. « Services multipoints » signifie la fourniture de *services* à plusieurs *points de démarcation*, que ce soit à une même adresse ou à plusieurs adresses. « Installation des services » signifie la fourniture de circuits fonctionnels à un *point de démarcation*.
7. **SERVICES TIERS.** Les *services* d’*Allstream* peuvent comprendre des services fournis par un tiers (« tiers fournisseur »), y compris des services d’interconnexion (collectivement appelés « services tiers »). Le coût des *services tiers* est inclus dans le prix indiqué dans la *demande de service* applicable, mais *Allstream* peut rajuster les tarifs des *services* comprenant des *services tiers* pour tenir compte de toute augmentation des frais, sans y ajouter de marge bénéficiaire, imposée à *Allstream* pour ces *services tiers* après la date d’entrée en vigueur de la *demande de service* applicable. Les modalités et les critères de rendement propres aux *services tiers*, y compris les crédits accordés en cas de non-exécution, se limitent aux modalités liant *Allstream* et le *tiers fournisseur* applicable. Si le *client* annule sans motif un *service* comportant des *services tiers* avant l’expiration de la *durée du service* applicable, il doit rembourser à *Allstream* tous les frais exigés de cette dernière pour résilier les *services tiers* et lui payer tous les frais restants aux termes des présentes.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Allstream** | | |  | INSCRIRE LE NOM DU CLIENT ICI | | |
|  | | |  |  | | |
| Signature : | |  |  | Signature : | |  |
|  |  | |  |  |  | |
| Nom : |  | |  | Nom : |  | |
| Titre : |  | |  | Titre : |  | |
|  |  | |  |  |  | |
| Date : |  | |  | Date : |  | |