

## MODALITÉS DE SERVICES

**ATTENDU QUE** MocTel (ci-après « le Fournisseur de service ») fournit des services et produits afin de permettre au Client de communiquer de manière efficace;

**ATTENDU QUE** le Client s'est engagé à respecter les présentes Modalités de services;

**ATTENDU QUE** les présentes Modalités de services s'appliqueront tant et aussi longtemps que les parties ont une relation d'affaires;

### LES PARTIES CONVIENNENT DE SE QUI SUIT :

#### 0. Préambule

0.1. Le préambule fait partie intégrante de la présente entente;

#### 1. Définitions

1.1. « **Services** » signifie tout service fourni au Client par le Fournisseur de service;

1.2. « **Équipement** » signifie tout équipement fourni par le Fournisseur de service au Client afin qu'il puisse se prévaloir des Services, que cela signifie un routeur, modem, téléphone, ou autre, mais excluant évidemment tout équipement dont le Client est entièrement propriétaire.

#### 2. Modifications

2.1. Le Fournisseur de service peut modifier les présentes Modalités de service. Les avis afférents à de telles modifications sont affichés sur le site Web de MocTel et rentreront en vigueur à partir de la date d'affichage (ci-après, la « **Date Effective** »). Les modifications entreront en vigueur à la date où le Fournisseur de service les affichera sur son site Web et aucun autre avis ne sera expédié au Client.

2.2. Les modifications aux présentes Modalités de service entrent en vigueur à la Date Effective en autant que le Client en ait été avisé conformément à l'Entente générale de services et ses Annexes;

#### 3. Obligations et garanties du Client

3.1. Le Client s'engage à utiliser les Services et l'Équipement fournis par le Fournisseur de service selon les modalités de la présente.

3.2. Par la présente, le Client déclare et garantit qu'il possède tous les droits requis, y compris les permis d'utilisation de logiciels et/ou logiciels internes, pour utiliser tout dispositif d'interface qui n'a pas été fourni par le Fournisseur de service. En outre, le Client indemniserá et tiendra le Fournisseur de service indemne de toute responsabilité découlant de l'utilisation d'un tel dispositif d'interface avec les Services.

3.3. Le Client doit aviser le Fournisseur de service immédiatement, par écrit, si l'Équipement qui lui a été fourni a été volé ou s'il s'aperçoit, en tout temps pertinent, que les Services font l'objet d'un vol ou d'une utilisation frauduleuse ou non autorisée. L'avis doit inclure une description détaillée des circonstances entourant le vol de l'Équipement ou l'utilisation frauduleuse ou non autorisée des Services.

3.4. Si le Client néglige d'avertir le Fournisseur de service en temps opportun, le Fournisseur de service pourra débrancher les Services et facturer au Client des frais supplémentaires. Jusqu'à ce que le Fournisseur de service soit avisé du vol ou de l'utilisation frauduleuse ou

non autorisée, le Client demeure responsable de l'utilisation des Services avec l'Équipement volé et de tout vol ou toute utilisation frauduleuse ou non autorisée des Services, qu'elle soit due ou non à de l'Équipement volé.

#### **4. Restrictions à l'utilisation des Services et Équipement**

- 4.1. Il est interdit au Client d'utiliser les Services ou de permettre qu'ils soient utilisés d'une manière contraire à la loi, de manière à nuire à autrui, de manière à interférer avec la capacité du Fournisseur de service de fournir les Services à d'autres clients ou d'une manière prohibée ou dommageable aux fournisseurs du Fournisseur de service.
- 4.2. Sous réserve des lois applicables, le Fournisseur de service peut, sans y être obligé, surveiller l'usage des Services afin de détecter toute infraction aux présentes Modalités de service. Le Fournisseur de service se réserve le droit de mettre fin aux Services sans préavis s'il détermine, à sa seule et entière discrétion, que le Client aurait utilisé les Services à des fins illégitimes ou en contravention avec les présentes Modalités de service.
- 4.3. L'Équipement ne doit pas être réarrangé, débranché, enlevé, réparé, modifié ou autrement perturbé, sauf en cas d'urgence.
- 4.4. Le Client s'engage à ne pas changer le numéro de série électronique ou l'identificateur de matériel de l'Équipement, ni d'effectuer de remise à l'état initial de l'Équipement, sans avoir reçu le consentement écrit du Fournisseur de service au préalable. Le Fournisseur de service se réserve le droit de débrancher les Services s'il a des motifs raisonnables de croire que le Client a altéré l'Équipement.
- 4.5. Le Client doit aviser et obtenir la permission du Fournisseur de service avant de procéder à tout changement, aussi mineur soit-il. À défaut, le Client sera tenu responsable de tous les frais encourus pour la réparation complète des dommages directs et indirects, incluant mais sans s'y limiter, le coût de réparation, les dommages subis par les tiers, les frais de déplacement, ainsi que les troubles et inconvénients;
- 4.6. Il est expressément entendu que le Fournisseur de service n'octroie au Client aucune licence d'utilisation des logiciels ou logiciels internes servant à fournir les Services autre qu'une licence d'utilisation entièrement révocable et non-transférable permettant au Client d'utiliser de tels logiciels ou logiciels internes dans leur forme de code objet (sans leur apporter aucune modification), le tout strictement en conformité avec les présentes Modalités de service.
- 4.7. Le Client consent expressément à ce que l'Équipement soit utilisé exclusivement aux fins de se connecter aux Services, et que le Fournisseur de service ne fournira aucun mot de passe, code ou autre information ou aide de nature à permettre au Client d'utiliser l'Équipement à d'autres fins.
- 4.8. Les Clés de connexion octroyées au Client par le Fournisseur de service (ci-après, les « **Clés** ») sont strictement confidentielles, non-transférables et pour l'usage exclusif du personnel autorisé du Client. L'usage des Clés est limité à l'Équipement et Services autorisés par le Fournisseur de service sur une base de client-par-client. L'utilisation des Services ou de l'Équipement avec des Clés non-autorisées constitue un manquement à la présente.
- 4.9. Les Clés ne doivent, en aucun temps et sous aucun prétexte, être utilisées après le terme de l'Entente. À défaut, le Client sera responsable de tout dommage, direct ou indirect, incluant mais sans s'y limiter, les frais engendrés pour créer une nouvelle Clé. De plus, des frais d'utilisation pourraient être exigés pour l'utilisation des Clés faite sans droits.
- 4.10. Le Client ne peut accéder aux Services que par le biais de l'Équipement fourni et autorisé par le Fournisseur de Service, le tout avec des Clés autorisées. Toute autre utilisation des

Services, incluant, mais sans s'y limiter, par l'entremise de dispositifs, logiciels, téléphone logiciel (*softphones*) non-autorisés, ou par tout autre moyen, constitue un manquement aux présentes Modalités de service. Le Client sera responsable des dommages directs ou indirects résultant du défaut de respecter cette clause, incluant mais sans s'y limiter, les frais de diagnostic et de réparation.

- 4.11. La revente, l'obtention d'une licence ou sous-licence de même que toute opération de « *white-labelling* » de l'Équipement et/ou des Services sont strictement défendues.

## **5. Dispositions relatives au service de téléphonie**

### **5.1. Responsabilité du Client pour les appels**

5.1.1. Le Client est responsable du paiement de tous les appels faits de ses appareils téléphoniques et des appels qui y sont acceptés, peu importe leur provenance

5.1.2. Le Fournisseur de service ne sera pas tenu d'assumer les coûts afférents à des appels interurbains frauduleux reçus ou faits par le Client.

### **5.2. Changement de modalités de service et de numéros de téléphone**

5.2.1. À l'exception du sous-paragraphe 5.2.2. ci-dessous, le Fournisseur de service agira au mieux de ses capacités afin d'honorer toute demande faite par le Client pour transférer un numéro de téléphone à et/ou d'une autre compagnie de téléphone ou fournisseur. Le Client reconnaît expressément que la portabilité d'un numéro de téléphone au Canada, même si assujettie à la juridiction du *Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*, est sujet à des circonstances indépendantes de la volonté du Fournisseur de service. En conséquence, le Fournisseur de service ne fait aucune représentation ni ne donne aucune garantie quant aux droits de propriété afférents à des numéros de téléphones qui ont été ou transférés ou cédés, ni aux résultats d'une demande de transfert ou cession. Le Client reconnaît également que le Fournisseur de service pourrait modifier de tels numéros de téléphone pourvu qu'il ait des motifs valables de le faire et qu'un préavis écrit ait été donné au Client dans un délai raisonnable, lequel préavis indiquera la raison ainsi que la date à laquelle la modification aura lieu. En cas d'urgence, un avis de vive voix, avec confirmation par écrit subséquente, suffit.

5.2.2. Le Fournisseur de service ne sera pas obligé de donner suite à des demandes de transfert de numéros de téléphone tant et aussi longtemps que des montants en souffrance n'auront pas été entièrement acquittés par le Client, de même que si le Client n'est pas en conformité avec la totalité des obligations découlant des présentes Modalités de service.

- 5.3. Les numéros de téléphone fournis par le Fournisseur de service au Client ne sont pas énumérés dans un annuaire téléphonique. Il se peut, cependant, que les numéros de téléphone transférés de la compagnie de téléphone locale du Client paraissent dans un annuaire. Ainsi, une personne qui dispose du numéro de téléphone du Client pourrait ne pas être en mesure d'utiliser un annuaire par numéros pour obtenir son adresse.

## **6. Limitation de la responsabilité de MocTel**

- 6.1. Sous réserve des sous-paragrophes 6.2 à 6.8 ci-dessous, en cas d'omissions, d'interruptions, de retards, d'erreurs ou de défauts dans la transmission des appels téléphoniques, enregistrements d'appel, télécopies, messages vocaux (incluant les notifications par courriel) ou dans le registre des appels, ou en cas de défaut de l'Équipement, la responsabilité du Fournisseur de service sera limitée à rembourser les frais proportionnels à la durée du

problème, à condition que le Fournisseur de service ait été avisé dans un délai n'excédant pas sept (7) jours, faute de quoi aucun remboursement ne sera effectué.

- 6.2. En ce qui concerne le service d'appels interurbains et régionaux, le remboursement sera calculé conformément aux critères établis au sous-paragraphe 6.1 ci-haut, pourvu que le Fournisseur de service ait été dûment avisé du problème.
- 6.3. Les Services offerts par le Fournisseur de service ne sont pas des services de télécommunications traditionnels et sont fournis au mieux de ses capacités. Des circonstances indépendantes de la volonté du Fournisseur de service, telles que pannes d'électricité et fluctuations dans la connectivité sur l'internet ou en ce qui concerne le fournisseur d'accès internet du Client ou le fournisseur large bande de ce dernier, peuvent influencer sur la prestation des Services. Dans de tels cas, le Fournisseur de service ne pourra être tenu responsable.
- 6.4. Le Client reconnaît que le Fournisseur de service ne saurait être tenu responsable pour les dommages qui pourraient découler de l'utilisation des Services par le Client, et consent à tenir le Fournisseur de service indemne de toute réclamation à cet effet.
- 6.5. Le Fournisseur de service ne sera tenu responsable :
  - d'aucun acte ou omission d'un transporteur de télécommunications dont les installations sont utilisées aux fins du raccordement avec des endroits que le Fournisseur de service ne dessert pas directement;
  - d'aucune déclaration diffamatoire ou violation de droits d'auteur découlant d'informations transmises ou reçues par l'entremise de l'Équipement;
  - d'aucune violation de brevets, de marque de commerce ou de droit d'auteur résultant de la combinaison ou de l'utilisation d'installations fournies par le Client en combinaison avec l'Équipement; ou
  - d'aucune violation de droit d'auteur ou marque de commerce, *passing off*, ni d'aucune violation à la *Loi sur la concurrence* pouvant résulter de publicités fournies par le Client ou publications faites par le Client, dans des annuaires téléphoniques ou autrement, dans la mesure où telles publicités ou informations ont été fournies en bonne foi et dans le cours normal des affaires.
- 6.6. Le Fournisseur de service ne pourra être tenu responsable de quelque délai ou omission dans la prestation des Services, y compris le service 9-1-1, sans égard au fait que tels délais ou omissions soient permanents ou occasionnels, s'ils résultent d'un ou plusieurs des événements suivants :
  - un geste ou une omission d'une compagnie de téléphone, d'un Fournisseur de service, d'un fournisseur sous-jacent ou d'une autre tierce partie;
  - panne de matériel, de réseau ou de l'Équipement;
  - mise à niveau ou modification de matériel, de réseau ou de l'Équipement;
  - événements de force majeure incluant, mais sans s'y limiter, les cas fortuits, catastrophes naturelles, grèves, incendies, guerres, émeutes, actes de terrorisme et actions politiques;
  - insuffisance de matériel, de réseau ou de l'Équipement;

- déplacement de matériel ou de l'Équipement;
  - interruption ou panne de service, de matériel, de réseau ou de l'Équipement causées par une panne d'alimentation à l'emplacement du Client;
  - interruption de transmission ou blocage de ports causés par le fournisseur d'accès internet du Client, du fournisseur de service à large bande, ou autre empêchement causé par une tierce partie;
  - tout geste ou omission de la part du Client ou de toute personne utilisant les Services et/ou les dispositifs en relation avec ceux-ci;
  - toute autre cause indépendante de la volonté du Fournisseur de service, incluant, mais sans s'y limiter, une panne ou une défectuosité de tout dispositif, l'échec d'une transmission entrante ou sortante, l'incapacité de connecter, compléter ou acheminer les communications (incluant, mais sans s'y limiter, le service 9-1-1).
- 6.7. Le Fournisseur de service ne donne aucune garantie, expresse ou implicite, quant à la qualité de l'Équipement ou des Services qu'il fournit et n'engage aucune obligation de résultat quant à la satisfaction aux exigences du Client. Le Fournisseur de service n'offre aucune garantie ou promesse que les Services et l'Équipement fonctionneront sans panne, délai, interruption, erreur, dégradation de la qualité de voix ou perte de contenu, données ou information. Le Fournisseur de service ne sera pas tenu responsable de l'accès non autorisé, altération, vol ou destruction de fichiers, programmes, procédures ou information par des moyens ou dispositifs accidentels ou frauduleux, ou par tout autre méthode.
- 6.8. Le Client sera responsable du contenu de toute transmission passant par son service ou dispositif, qu'il soit autorisé ou non autorisé, et de tout ce qui pourrait en découler. Le Client doit s'assurer que l'utilisation des Services par lui-même et par ses utilisateurs et le contenu de ses communications demeurent conformes en tout temps aux lois et règlements applicables ainsi qu'aux instructions d'utilisation écrites ou électroniques. Le Fournisseur de service se réserve le droit de débrancher ou de suspendre les Services du Client s'il détermine, à sa seule et entière discrétion, que l'utilisation et/ou le contenu ne sont pas conformes aux exigences établies dans les présentes Modalités de service, ou qu'ils interfèrent avec la capacité du Fournisseur de service de fournir des services au Client ou à autrui. Que le Fournisseur de service agisse ou non en vertu du présent sous-paragraphe ne saurait constituer un renoncement ou une approbation de l'utilisation ou du contenu du Client ou de ses utilisateurs.

## 7. Généralités

- 7.1. **Force majeure** : L'une ou l'autre des parties ne sera responsable d'aucune inexécution ou aucun retard dans l'exécution des dispositions de la présente entente lorsque l'inexécution ou le retard est dû à un cas de force majeure définie comme tout événement imprévisible, irrésistible et résultant de circonstances extérieures aux parties, rendant impossible l'exécution de l'entente. Advenant un tel cas, les parties conviennent de se tenir indemnes de tous dommages pouvant en découler. De plus, si un cas de force majeure empêche ou retarde la fourniture de services par une des parties, elle sera exonérée de l'obligation de fournir les services affectées par cette situation pour aussi longtemps que les circonstances de celle-ci prévaudront. Les délais pour la fourniture des services ainsi affectés seront prorogés d'une période de temps au moins égale à la durée du cas de force majeure.
- 7.2. **Loi applicable et élection de domicile** : Les présentes Modalités de service et la relation qui existe entre le Client et le Fournisseur de service sont régies par les lois de la province de Québec. Tout litige entre les parties sera adjugé dans le district judiciaire de Montréal.

- 7.3. **Divisibilité** : Si une partie quelconque des présentes Modalités de service était déclarée nulle ou inexécutable d'un point de vue légal, ladite partie n'affectera en aucune façon les autres parties des présentes Modalités de service, lesquelles demeureront valables.
- 7.4. **Intégralité** : Les présentes Modalités de service, et toute modification future qui pourrait y être apportée de temps à autre sur le site Web de MocTel, ainsi que l'Entente générale de service et ses annexes, constituent l'intégralité des ententes entre les parties et régissent l'utilisation des Services par le Client ainsi que tous utilisateurs autorisés.

Révision : 2017-02-05