



- 1. Procédure de commande de Service.** Vous recevez les services par l'entremise de notre bon de commande (le « **bon de commande** »). Nous préparons et fournissons chaque bon de commande avec les informations suivantes: (i) description des services; (ii) frais mensuels payables; (iii) emplacement de vos sites; (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) les coordonnées pour les services d'approvisionnement, techniques et de facturation; (viii) exigences technologiques pour chacun de vos sites, y compris les points de démarcation (le « **point de démarcation** ») ou d'interconnexion.
- 2. Prestation de service.** Nous vous informerons, à l'avance (l'« **avis de prestation de services**»), de la date et l'heure à laquelle nous activerons vos services au point de démarcation. À la réception de l'avis de prestation de services, veuillez nous indiquer l'heure, la date et le nom du représentant disponible pour rencontrer notre représentant sur votre site de service à l'intérieur d'un délai de **2 jours ouvrables** (la « **date de prestation du service**»), afin de compléter l'installation et l'analyse de vos services du point de démarcation à votre équipement de communication (l'«**équipement de communication**»). Si vous ne terminez pas l'installation avant la date de prestation du service, nous serons réputées avoir terminé tous les travaux nécessaires à l'octroi de vos services. Par la suite, la date du début du terme initial pour chacun de vos services correspondra à la date de prestation du service et tous les frais payables 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 calendrier, les frais mensuels au cours dudit mois calendrier seront calculés au prorata, en fonction de la date de prestation du service.



- 3. Résiliation des Services par le client.** À moins de nous fournir une indication écrite spécifique à l'effet contraire et nonobstant toute disposition à l'effet contraire dans la convention, le terme initial de chacun de vos services sera une durée minimale de **12 mois** à compter de la date de prestation du service. Sous réserve des dispositions concernant le service substitué, dans le cas où vous résiliez tout ou une partie de vos services (les « **services résiliés** ») à tout moment entre la date d'acceptation du bon de commande et la date de prestation du service, vous nous payez, sans délai et à notre demande, tous les frais et les dépenses engagées avant votre date de réception de l'avis de résiliation. Pour plus de précisions, ces frais incluent, notamment, nos coûts d'ingénierie ainsi que les obligations contractuelles auprès de tiers (y compris les coûts entre les entreprises de télécommunications) que nous avons engagés ou que nous devons 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 que vous avez payés 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, vous devez nous payer un montant représentant **60 %** de la valeur impayée du bon de commande jusqu'à la fin du terme initial. Après le premier anniversaire de la date de prestation du service et nonobstant toute disposition à l'effet contraire, la demande de résiliation de votre service nous est transmise par préavis écrit de **60 jours**. Pour plus de précisions, vous renoncez par la présente à tout droit de résiliation unilatéral de la convention avant la date de prestation

du service, faute de quoi, vous consentez expressément à nous payer une d'une indemnité, conformément aux présentes, en cas de résiliation anticipée.



- 4. Service substitué.** Vous pouvez substituer l'un de vos Services (le « **Service substitué** ») pendant le terme initial de **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 nous avons une capacité suffisante sur notre réseau pour octroyer le service substitué. Dans ce cas, vous assumerez 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, vous ne pouvez suspendre ou résilier le service substitué pour une période de **12 mois** à compter de la date d'entrée en vigueur du service substitué (la « **durée du service substitué** »). Si vous suspendez ou résiliez le service substitué avant la fin de la durée du service substitué, vous devrez nous payer, sans délai et à notre demande, tous les frais que vous nous auriez autrement payés si le service substitué avait été octroyé comme prévu pour la durée du service substitué, soit le solde de la période de **12 mois**. Si vous résiliez vos services après la fin de la durée du service substitué, l'indemnité payable pour la résiliation anticipée est de **60 %** 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.** Vous devez: (i) fournir le personnel de soutien de première ligne agissant à titre d'intermédiaire entre les parties pour les services offerts (ii) nous avisez des dates applicables aux déménagements, ajouts et modifications, que nous devons approuver et nous transmettre ces informations par préavis écrit et (iii) ne téléchargez aucun matériel illégal.
- 7. Frais de 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 à partir du premier jour suivant la date d'expiration du bon de commande, sauf s'ils sont résiliés conformément aux dispositions des présentes ou que vous ne renouvelez pas vos services pour une durée déterminée selon le taux que nous avons convenu avec vous.



- 8. Résiliation par Cogeco.** En plus des autres droits de résiliation prévus à la convention, nous pouvons:
 - 8.1** Résilier vos services à tout moment en vous transmettant avis écrit si nos droits d'accès à l'un de vos sites de service sont résiliés par un propriétaire d'immeuble ou un gestionnaire immobilier. Toutefois, nous déploierons 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 nos droits d'accès à l'un de vos sites de service sont résiliés par un propriétaire ou un gestionnaire immobilier en raison de dommages, destruction ou reconstruction des lieux abritant l'équipement, nous nous consulterons afin de déterminer si des solutions de rechange existent pour

continuer à vous offrir les services à votre site de service et établir un plan de migration des services vers un autre site;

- 8.2 Résilier ou suspendre vos services si vous: (i) utilisez ou autorisez autrui à utiliser l'un de vos services dans un but ou d'une manière non autorisée conformément aux dispositions du bon de commande ou de la convention, ou d'une manière contraire à la loi; (ii) ne nous donnez pas 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 vos installations; ou (iii) adoptez un comportement illégal et une telle résiliation ou suspension des services est nécessaire afin de nous protéger contre toute responsabilité légale.

Dernière mise à jour : le 14 octobre 2021