



Termes et conditions référant au contrat de service de téléphonie IP

TERMES ET CONDITIONS RÉFÉRANT AU CONTRAT DE SERVICE POUR LES CLIENTS ABONNÉS AU SERVICE INTERNET ET DE TÉLÉPHONIE IP DE ZAP MONTÉRÉGIE, ci-après identifié comme l'Organisme

La présente convention de service est souscrite auprès de l'Organisme et constitue les conditions générales pour l'utilisation des services et produits de télécommunication de l'Organisme (ci-après les « Services »). Les Services sont fournis et facturés par l'Organisme.

1. L'Organisme peut, de temps à autre, modifier les spécifications techniques ou les caractéristiques des Services à chaque fois que des conditions opérationnelles, techniques ou autres le requièrent. L'Organisme avertira à l'avance dans la mesure du possible, sauf en cas d'urgence. L'Organisme n'avertira d'une telle modification que si elle affecte l'utilisation des Services. La modification ne donnera droit à aucune indemnité.
2. Également, sauf pour ce qui a trait aux tarifs, l'Organisme peut modifier tout ou partie des présentes à tout moment en prévenant d'avance dans la mesure du possible, sauf en cas d'urgence. Si le Client est en désaccord avec la modification, il pourra mettre fin à ses relations avec l'Organisme.
3. En souscrivant à cette entente le Client en accepte les Termes et conditions. En continuant d'utiliser les Services après une modification des Services ou des Termes et conditions, le Client accepte les dites modifications.

FACTURATION

4. La période de facturation est de un (1) mois, la facturation de tous les services se fait le premier (1er) de chaque mois. Au moment de l'installation le client est facturé pour un montant partiel pour un nombre de jour correspondant au nombre de jours restant avant la facturation régulière mensuelle. Toute correspondance ou facturation, de la part de l'Organisme, surviendra par voie de courrier électronique. Sur demande du Client, un document papier pourra être émis et expédié au coût de deux dollars (2.00 \$).
5. L'abonnement débute à la date d'activation du service ci-haut indiqué. La présente convention a une durée de douze (12) mois (« terme »). Elle se renouvelle
ZAP Montérégie, 3205 boulevard Rome, Brossard (Québec), J4Y 1R2

www.zapmonteregie.org

2016-01-21

Termes et conditions référant au contrat de service de téléphonie IP

automatiquement, par tacite reconduction, à la fin du terme pour un terme équivalent, à moins d'un préavis écrit à l'effet contraire expédié par l'une ou l'autre des parties au moins trente (30) jours avant la fin de tout terme subséquent.

6. L'Organisme n'exige pas de dépôt de garantie.

7. Tout paiement en retard de plus de 30 jours portera intérêt au taux de 2% par mois.

SERVICE D'URGENCE 9-1-1 LIVRÉ PAR LE BIAIS DE L'ORGANISME WWW.VOIP.MS

8. CETTE SECTION RENFERME DES DISPOSITIONS IMPORTANTES, Y COMPRIS LES DISPOSITIONS RELATIVES AU SERVICE 9-1-1

9. Description : Le service de Téléphonie IP vous permet de faire ou de recevoir des appels téléphoniques sur Internet à destination ou en provenance d'un réseau téléphonique public commuté. Les appels téléphoniques Téléphonie IP, quoique semblables en apparence aux appels téléphoniques traditionnels, sont assortis de limites et de conditions qui leur sont propres, et vous reconnaissez et acceptez que des différences existent entre le service téléphonique traditionnel et le service téléphonique Téléphonie IP, y compris l'absence du service d'urgence 9-1-1 traditionnel.

10. Service 9-1-1 : En raison de la nature des appels téléphoniques Téléphonie IP, les appels d'urgence faits au 9-1-1 au moyen du service Téléphonie IP seront traités différemment de ceux faits au moyen du service téléphonique traditionnel. Les dispositions suivantes décrivent les différences et les limites relatives aux appels d'urgences 9-1-1, et, par la présente, vous reconnaissez et comprenez les différences qui figurent ci-dessous entre le service 9-1-1 traditionnel et le service 9-1-1 Téléphonie IP en ce qui a trait aux appels 9-1-1 faits au moyen de votre ligne Téléphonie IP.

11. Faire des appels 9-1-1 : Lorsque vous faites un appel d'urgence 9-1-1, le service Téléphonie IP tentera d'acheminer automatiquement votre appel 9-1-1, par l'entremise d'un tiers fournisseur de service (911 Enable), au centre d'appels de la sécurité publique (CASP) desservant l'adresse qui figure dans votre dossier d'abonnement. Toutefois, en raison des limites des services téléphoniques Téléphonie IP. Par exemple, votre appel peut être transféré à un tiers qui se spécialise dans le traitement des appels d'urgence (911 Enable). Ce centre d'appels est différent du CASP, qui lui répondrait à un appel 9-1-1 traditionnel et où vos coordonnées s'affichent automatiquement; par conséquent,
ZAP Montérégie, 3205 boulevard Rome, Brossard (Québec), J4Y 1R2

www.zapmonteregie.org

2016-01-21

Termes et conditions référant au contrat de service de téléphonie IP

vous devrez peut-être fournir dans la mesure de vos possibilités votre nom, votre adresse et votre numéro de téléphone au téléphoniste du centre d'appels.

12. De quelle façon vos coordonnées sont-elles transmises : Le service Téléphonie IP tentera de fournir automatiquement au téléphoniste du service d'urgence (911 Enable), le nom, l'adresse et le numéro de téléphone qui figurent dans votre dossier d'abonnement. Toutefois, pour des raisons techniques, le répartiteur qui reçoit l'appel sera peut-être dans l'impossibilité d'enregistrer votre nom, votre numéro de téléphone et l'adresse de l'endroit où vous vous trouvez. Par conséquent, lorsque vous faites un appel d'urgence 9-1-1, vous devez indiquer immédiatement au répartiteur l'endroit où vous vous trouvez (ou le lieu de l'urgence). Si vous êtes incapable de parler, le répartiteur risque de ne pas pouvoir établir où vous vous trouvez si les coordonnées qui figurent dans votre dossier d'abonnement ne sont pas à jour.

13. Exactitude des renseignements : Vous êtes tenu de nous aviser de tous changements à vos coordonnées pour que l'Organisme les garde à jour dans votre Portail Web Client (y compris votre nom, l'adresse de votre domicile et votre numéro de téléphone). Si vous n'indiquez pas correctement l'adresse où vous vous trouvez, ou si vos coordonnées ont changé récemment ou que vous ne les avez pas mises à jour, l'appel risque d'être acheminé au mauvais centre d'appels d'urgence.

14. Interruptions : Comme le répartiteur n'a peut-être pas votre numéro et vos coordonnées, vous ne devez pas interrompre votre appel d'urgence 9-1-1 avant que le répartiteur vous dise de le faire. Si vous perdez la communication par mégarde, rappelez immédiatement.

15. Temps d'établissement de la communication : Pour des raisons techniques, y compris la congestion du réseau, il est possible qu'un appel d'urgence 9-1-1 produise une tonalité d'occupation ou que le temps d'établissement de la communication soit plus long que celui d'un appel d'urgence 9-1-1 traditionnel.

16. Il peut être impossible de faire des appels 9-1-1. Pour des raisons techniques, dans les situations suivantes, sans toutefois s'y limiter, il peut être impossible de faire des appels d'urgence 9-1-1, ou le service peut être restreint : une panne de service ou de votre dispositif d'accès de service — si votre dispositif d'accès de service cesse de fonctionner ou s'il n'est pas configuré correctement, ou si votre service ne fonctionne pas correctement pour quelque raison que ce soit, y compris une coupure de courant, ou une interruption de service.

ZAP Montérégie, 3205 boulevard Rome, Brossard (Québec), J4Y 1R2

www.zapmonteregie.org

2016-01-21

17. Un système de support batterie (UPS) pourrait être requis pour assurer que le service téléphonique fonctionne de manière autonome en cas de panne électrique. Il est de la responsabilité du client de trouver une source alternative appropriée.

AVERTISSEMENT: Dans le cas d'une panne de courant ou de réseau à haut débit, vous devrez utiliser un téléphone traditionnel pour faire votre appel d'urgence si aucun système de support batterie (UPS) n'est disponible

18. Services de rechange : Si les limites relatives aux appels d'urgence 9-1-1 vous indisposent, votre Fournisseur de service vous recommande d'annuler votre abonnement au service Téléphonie IP ou d'envisager une solution de rechange pour avoir accès au service d'urgence 9-1-1 traditionnel.

19. Informer les autres utilisateurs : Vous êtes tenu d'informer, et vous acceptez d'informer, tout utilisateur actuel ou éventuel de votre service Téléphonie IP au sujet de la nature et des limites des appels d'urgence 9-1-1 faits au moyen du service Téléphonie IP, conformément à la présente.

20. Responsabilité : Nous recommandons aux clients de prendre connaissance des sections relatives aux limitations de responsabilité dans la présente convention.

SERVICES

21. Le service Internet Haute Vitesse est généralement fourni via les équipements et facilités de l'Organisme. La limite de téléchargement mensuel est présentement fixée à 50 GO.

OBLIGATIONS

22. Le Client s'assure que son matériel de télécommunications est en bon état de fonctionnement. Il n'utilise que du matériel conforme à la réglementation en vigueur et le cas échéant, agréé.

23. Le Client n'utilisera pas les Services de façon inappropriée ou illégale. Il veillera à ce que toute personne qui a accès aux Services en son nom ne fasse de même.

ZAP Montérégie, 3205 boulevard Rome, Brossard (Québec), J4Y 1R2

www.zapmonteregie.org

2016-01-21

PROGRAMMATION ET MATÉRIEL

24. Par les présentes le Client reconnaît que tout matériel qui est fourni par l'Organisme, s'il en est, restera la propriété de l'Organisme bien que ce matériel soit dans les locaux du Client. Le Client veillera à ce que ce matériel soit gardé en toute sécurité, qu'il soit bien entretenu et que les seules personnes intervenant pour son entretien soient bien agréées par l'Organisme. A la fin de l'utilisation des Services pour quelque cause que ce soit, le Client permettra à l'Organisme de venir retirer tout matériel lui appartenant.

GARANTIES ET LIMITATIONS DE RESPONSABILITÉ

25. L'Organisme est soumis à une obligation de moyens. L'Organisme s'engage à mettre en œuvre l'ensemble des moyens à sa disposition pour assurer au Client la meilleure qualité de connexion possible. Il est toutefois rappelé que la mission de l'Organisme est limitée aux Services dont elle assure le contrôle. Sa responsabilité ne saurait en conséquence être recherchée du fait d'une mauvaise configuration, d'une défaillance d'un matériel ne se trouvant pas sous son contrôle direct ou d'actes illicites dont le Client serait l'objet.

26. La responsabilité contractuelle de l'Organisme ne peut être engagée que pour des dommages directs liés à une faute ou une négligence caractérisée et établie de l'Organisme dans la fourniture des Services. L'Organisme ne peut être tenue responsable de tous dommages indirects, notamment de toute baisse d'activité, perte d'exploitation, perte de profit, manque à gagner et/ou perte d'information.

27. L'Organisme sera amené à suspendre ses obligations en cas de survenance d'un cas de Force Majeure. De façon expresse sont considérés comme des cas de force majeure ou cas fortuits, outre ceux retenus habituellement par la jurisprudence: les grèves totales ou partielles; internes ou externes à l'entreprise; lock-out; intempéries; blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit; restrictions gouvernementales, légales, ou modifications légales ou réglementaires des formes de commercialisation; panne d'ordinateur; absence de livraison des fournisseurs; blocage des communications y compris le blocage des télécommunications et les actes ou omissions des opérateurs de réseau ouvert au public, ainsi que tous les autres cas de quelque nature qu'ils soient, échappant raisonnablement au contrôle des parties.

ZAP Montérégie, 3205 boulevard Rome, Brossard (Québec), J4Y 1R2

www.zapmonteregie.org

2016-01-21

Termes et conditions référant au contrat de service de téléphonie IP

28. L'Organisme ne sera pas responsable pour les pertes encourues après une quelconque reprogrammation du matériel du Client par l'Organisme ou ses sous contractants.

29. En tout état de cause, la responsabilité de l'Organisme, si elle venait à être retenue à raison de l'exécution des présentes, ne saurait excéder le montant des sommes que le Client aurait réglées au cours des trois (3) derniers mois; tous dommages et intérêts compris.

TARIFS ET PAIEMENTS

30. Le prix des prestations fournies par l'Organisme au titre des Services est disponible sur simple appel au service de la clientèle de l'Organisme.

31. Le Client devra payer dans les trente (30) jours suivant la date de facturation.

32. En cas de non-paiement dans le délai indiqué ci-dessus, tous les montants dus deviendront immédiatement exigibles. En outre des intérêts de retard seront perçus au taux prévu à l'article 7 de la présente convention. Les intérêts seront calculés à compter du jour suivant celui où le paiement aurait dû être perçu jusqu'au jour du règlement effectif. L'Organisme se réserve, en outre, le droit de mettre fin à l'utilisation des Services si le Client est en retard dans l'un de ses paiements, sans préjudice de tous autres recours. Nonobstant l'interruption des Services, le Client reste redevable du paiement de toutes les sommes dues.

33. En cas de perte, de vol ou de dommage, le Client avertira l'Organisme. L'Organisme peut facturer un dédommagement dont le montant est fonction du prix du matériel fourni que le Client a perdu ou qui a été volé ou endommagé.

34. La sollicitation par le Client, pour utiliser les Services, est soumise à l'accord préalable de l'Organisme. L'Organisme utilisera l'information qui lui aura été fournie pour effectuer les recherches nécessaires concernant la solvabilité du Client en vue de déterminer si son adhésion est acceptée.

ZAP Montérégie, 3205 boulevard Rome, Brossard (Québec), J4Y 1R2

www.zapmonteregie.org

2016-01-21

DURÉE

35. Le Client bénéficie d'un accès aux Services pour la durée mentionnée à l'article 5 de la présente convention et prend effet à la date mentionnée.

36. Le Client, ou l'Organisme, peut mettre fin à la présente convention, en expédiant à l'autre partie un avis écrit de 30 jours.

37. Si le Client manque à l'une quelconque de ses obligations au titre des présentes, l'Organisme peut mettre fin à son utilisation des Services après l'envoi d'une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec avis de réception restée sans effet sept jours après son envoi, sans préjudice du paiement des sommes dues.

RENSEIGNEMENTS PORTANT SUR LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE, ET LA RESPONSABILITÉ DE L'ORGANISME EN CE QUI A TRAIT A LA CONFIDENTIALITÉ DES DOSSIERS D'ABONNÉES

38. Information du Client. Concernant tous les services de télécommunication fournis par l'Organisme, à moins que le Client ne donne son consentement exprès ou que la divulgation ne soit exigée par les autorités juridiques, tous les renseignements que L'Organisme détient au sujet du Client, à l'exception du nom, de l'adresse et du numéro de téléphone inscrit, sont confidentiels, et L'Organisme ne peut les communiquer à nul autre que : i) le Client, ii) une personne qui, de l'avis raisonnable de L'Organisme, cherche à obtenir les renseignements en qualité de mandataire du Client; iii) une autre compagnie de téléphone, sous réserve que les renseignements soient requis aux fins de la prestation efficace et rentable du service téléphonique, que la divulgation se fasse à titre confidentiel et que les renseignements ne soient utilisés qu'à cette fin.

39. Consentement. Le Client consent à la divulgation et à l'échange, par L'Organisme, ses Affiliées et leurs agents, des informations que ces derniers détiennent concernant le Client, à des fins d'évaluation de la solvabilité du Client ou afin d'offrir au Client de nouveaux produits et services. Le Client consent que L'Organisme puisse divulguer i) toute information du Client à ses Représentants et Fournisseurs qui auront besoin d'en prendre connaissance pour l'exécution du Contrat, pour autant que la divulgation se fasse à titre confidentiel et que les renseignements ne soient utilisés qu'à cette fin et ii) toute information qui devient publique sans que L'Organisme ne contreviene à ses obligations de confidentialité. Les parties conviennent que le Client permettra à ses

ZAP Montérégie, 3205 boulevard Rome, Brossard (Québec), J4Y 1R2

www.zapmonteregie.org

2016-01-21

employés et possiblement d'autres utilisateurs (collectivement les « Utilisateurs ») d'utiliser les Services fournis par L'Organisme en vertu du Contrat et qu'une telle utilisation peut faire en sorte que L'Organisme conserve dans le cadre de l'exécution du Contrat des documents contenant des communications provenant des Utilisateurs ou leur étant adressés. Le Client reconnaît de plus que, dans certains cas, ces Utilisateurs pourraient avoir des attentes quant au caractère personnel de ces documents. Le Client représente et garantit qu'il a obtenu tous les consentements nécessaires des Utilisateurs, et qu'il leur a fourni les avis nécessaires, pour permettre la collecte, l'usage et la divulgation de ces documents par L'Organisme et entre le Client et L'Organisme. Le Client s'engage à défendre, indemniser et tenir garant L'Organisme contre toute responsabilité, tout dommage, perte ou frais, incluant les frais juridiques raisonnables, subis par L'Organisme en lien avec toute réclamation faite à L'Organisme relié à la collecte, l'usage et la divulgation de ces documents autorisés ou requis par le Client.

GÉNÉRALITÉS

40. TOUT DIFFEREND POUVANT NAITRE AU TITRE DES PRESENTES SERA REGLE CONFORMEMENT AU DROIT QUEBECOIS PAR LES JURIDICTIONS DU QUEBEC. L'Organisme se réserve le droit de céder, transférer ou autrement aliéner la présente convention en faveur de toute autre entité et ce, sans préavis ou autorisation de la part du Client.

41. Une utilisation discontinuée, normale et raisonnable du service, ainsi que les autres Termes et Conditions Générales et la liste des prix de l'Organisme constituent l'intégralité de l'engagement du Client vis-à-vis de l'Organisme. Les correspondances, demandes d'offres ou propositions antérieures sont considérées comme nulles et non avenues.

42. La personne acceptant la présente Convention pour le Client, affirme avoir été dûment mandatée pour le faire.

43. Les informations concernant le Client contenues dans les fichiers de l'Organisme ne sont transmises qu'aux personnes physiques ou morales qui sont expressément habilitées à les connaître. Le Client peut à tout moment demander la communication des informations le concernant à l'Organisme et les faire rectifier, le cas échéant, conformément à la loi.

ZAP Montérégie, 3205 boulevard Rome, Brossard (Québec), J4Y 1R2

www.zapmonteregie.org

2016-01-21

Termes et conditions référant au contrat de service de téléphonie IP

44. Le fait pour l'Organisme de ne pas se prévaloir d'une quelconque clause des présentes ne peut être interprété comme une renonciation à faire valoir cette clause ultérieurement.

45. La nullité éventuelle d'une quelconque clause des Conditions Générales laisse leur plein effet aux autres clauses.

46. Il est expressément convenu que toutes correspondances ou notifications expédiées par télécopieur ou courriel avec accusé de réception aura la même force juridique qu'une lettre.

47. Toute notification ou correspondance faite à l'Organisme doit lui être adressée à son siège social.

48. Il est entendu entre les parties que si le Client possède un système d'alarme, il pourrait y avoir des risques d'interférence ou d'interruption du système d'alarme du Client eu égard à l'installation et au fonctionnement du service téléphonique de l'Organisme. Dans cette éventualité, le Client dégage l'Organisme de toute responsabilité quant aux dommages pouvant résulter de toute interférence et interruption de son système d'alarme.

49. Interurbains

Tous les interurbains au Canada et aux États-Unis sont inclus dans le forfait. Toutes communications à l'extérieur de cette zone seront la responsabilité de l'utilisateur.

ZAP Montérégie, 3205 boulevard Rome, Brossard (Québec), J4Y 1R2

www.zapmonteregie.org

2016-01-21