

CONTRAT CADRE DE SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS - AFFAIRES

MTFO-Luciole Télécom 44 rue Grégoire, Saint-Esprit, Québec, J0K 1S0, 450 866-6836

Le présent contrat-cadre de services de télécommunications fixe des modalités applicables aux Services souscrits, lesquels sont décrits aux annexes du présent contrat-cadre.

En demandant l'activation de l'un des Services offerts par Montcalm Telecom et Fibres Optiques – Luciole Télécom, (ci-après MTFO), le client accepte d'être soumis à ces modalités. Certains Services peuvent être régis par les règles du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC). En cas de divergence entre le Contrat et (i) les règles du CRTC (ii) toute décision administrative ou judiciaire (iii) toute loi (iv) tout règlement, ou (v) tout texte connexe, la préséance est accordée à ces derniers, notamment à toute ordonnance pouvant entraîner une modification des tarifs ou des Services offerts.

Aucune clause du Contrat ne doit être considérée comme une limite, directe ou indirecte, aux clauses d'exclusion de responsabilité qui y sont contenues.

1. **DÉFINITIONS.** Pour les fins du Contrat, les définitions suivantes s'appliquent :

« Bon de commande » : tout document sous forme papier ou électronique utilisé pour la commande de Services conformément à une annexe au présent contrat-cadre. Le Bon de commande ne lie MTFO que lorsqu'il a été approuvé par écrit par l'un de ses représentants.

« Contrat » : le présent contrat-cadre de services de télécommunications, une annexe détaillant les Services, les appendices à cette annexe ainsi que les Bons de commande présentés en relation avec cette annexe. Plusieurs annexes peuvent avoir été signées et se rapporter au présent contrat-cadre. Dans un tel cas, chacune des annexes, les appendices et les Bons de commande relatifs forment avec le présent contrat-cadre un Contrat distinct et indépendant.

« Équipement de MTFO » ou, selon le contexte « Équipement » : tout équipement installé ou fourni par MTFO, à l'exception de l'équipement spécifiquement acquis par le client. Ce terme inclut tout logiciel ou toute documentation fournis par MTFO ainsi que les numéros de téléphone et les adresses IP nécessaires à la connexion Internet, lesquels, sous réserve d'une entente particulière écrite à l'effet contraire et des règles du CRTC, peuvent être modifiés en tout temps par MTFO.

« Force majeure » : les catastrophes naturelles, les incendies, les conditions climatiques extrêmes, les urgences de santé publique, les embargos, les accidents, les troubles civils, les actes d'une autorité civile ou militaire, les actes terroristes, le sabotage, les coupures de fils, les conflits de travail, la défaillance de réseaux d'autres entreprises, les pénuries, l'indisponibilité, le retard dans la livraison, le retard à obtenir l'accès à un lieu, les actes liés au contrôle de la fraude ou de l'Utilisation anormale des Services, la non-délivrance ou le retard dans la délivrance d'une autorisation par une entité publique ou privée, les limitations normatives liées notamment (mais sans s'y limiter) à la législation, à la

réglementation, aux décisions judiciaires et administratives ainsi que toute circonstance hors du contrôle de MTFO.

« Mise en service » : moment où un des Services est fonctionnel pour le client et prêt à être activé. La date de Mise en service sera fixée à la plus rapprochée des éventualités suivantes : (i) l'envoi d'un avis écrit ou verbal par MTFO au client indiquant que l'un des Services est fonctionnel et prêt à être activé ou (ii) la date de l'activation d'un des Services en vertu d'une annexe.

« MTFO » : MONTCALM TELECOM ET FIBRES OPTIQUES – LUCIOLE TELECOM, ses administrateurs, leurs dirigeants, leurs employés, leurs mandataires (autres que le client, le cas échéant) et leurs ayants droit (autres que le client, le cas échéant).

« Point de démarcation » : point de jonction entre le réseau de MTFO et le Réseau local où est installé un dispositif permettant de connecter les deux réseaux.

« Propriété intellectuelle » : toute propriété intellectuelle, y compris un brevet national ou étranger, une marque d'homologation, une marque de commerce, un nom commercial, un emballage, un secret commercial, un dessin industriel ou un droit d'auteur.

« Réseau local » : ensemble constitué de câblage et d'équipement (ordinateurs, imprimantes, commutateurs, routeurs, bornes sans-fil, téléphones IP, caméras IP ou tout autre équipement y étant raccordé) installé chez le client. Un réseau local peut s'étendre sur plusieurs lieux, auquel cas les liens entre ces lieux font partie du Réseau local s'ils appartiennent au client ou si celui-ci a contracté directement avec un tiers pour les utiliser. Le Réseau local exclut tout dispositif fourni et géré par MTFO permettant de le relier à Internet ou à un segment de Réseau local distant par l'intermédiaire du réseau de MTFO ou du réseau d'un tiers désigné par MTFO.

« Services » : les Services de base et les Services à l'utilisation fournis par MTFO au client et décrits dans chacune des annexes.

« Services à l'utilisation » : les Services facturés en fonction de l'utilisation faite par le client ou de l'intervention ponctuelle de MTFO constituent notamment des Services à l'utilisation, l'installation, l'inspection, l'entretien, la réparation, le retrait ou le débranchement de tout équipement, la vidéo sur demande, la télé à la carte, les appels interurbains payables à la minute, les numéros sans frais, le dépassement des limites incluses dans les forfaits interurbains ou les forfaits Internet, les études de trafic, la vente de matériel et toute intervention du personnel de MTFO.

« Services de base » : tous les services fournis par MTFO au client, à l'exclusion des Services à l'utilisation. Sans limiter la généralité de ce qui précède, les Services de base incluent notamment, selon le choix du client, (i) les services de téléphonie, d'Internet, de connectivité, de location de fibre noire, de télédistribution et d'infonuagique (ii) l'activation des services (iii) le prêt ou la location d'équipements lorsque ceux-ci sont inclus dans le forfait choisi ou lorsque ce prêt ou cette location a été spécifiquement souscrit par le client.

« Utilisation anormale des Services » : toute utilisation qui (i) restreint ou empêche un autre utilisateur d'utiliser adéquatement les services de MTFO ou de recevoir ou de transmettre de l'information (ii) occasionne une charge exceptionnellement grande sur le réseau, ou (iii) risque d'entraîner pour le client le paiement de sommes exceptionnellement importantes.

DÉFINITION DES SERVICES ET PAIEMENT

2. En considération du paiement des tarifs indiqués au Contrat et sous réserve des présentes modalités, MTFO s'engage à fournir au client les Services qui sont décrits aux annexes détaillant les Services. Sous réserve d'une mention contraire, toutes les taxes applicables doivent être ajoutées aux tarifs énumérés au Contrat.

3. À partir de leur Mise en service, les Services sont facturés au client sur une base mensuelle qui ne correspond pas nécessairement au mois du calendrier. Ils sont facturés au client un (1) mois à l'avance, à l'exception des Services à l'utilisation, qui sont facturés le mois suivant leur utilisation. Dans le cas où le client est abonné à l'un de ses services Internet ou a fourni une adresse électronique et sous réserve des prescriptions du CRTC, MTFO se réserve le droit de produire et d'acheminer au client des factures électroniques.

4. Sous réserve d'une autre disposition du Contrat, les Services sont payables intégralement au plus tard (i) à la date d'échéance indiquée sur la facture, soit au moins vingt (20) jours suivant la date d'envoi de la facture, ou (ii) à la date indiquée sur le relevé émis suivant l'autorisation de prélèvement bancaire donnée par le client. Le client ne peut opérer aucune compensation entre une somme facturée et toute autre somme qu'il prétend lui être dû par MTFO. De même, les parties conviennent que toute mention ou tout commentaire inscrit sur un chèque (de type « paiement final ») n'aura aucune valeur et que l'encaissement par MTFO d'un chèque portant une telle mention n'affectera en aucun cas ses droits futurs.

5. Le client convient d'acquitter le total exigible au moyen de l'une des méthodes suivantes : (i) automatiquement, par prélèvement bancaire ou par prélèvement par carte de crédit, après avoir fourni à MTFO une préautorisation à cet égard (ii) en acheminant un chèque à MTFO ou (iii) en utilisant les différents services offerts par les institutions financières ou (iv) en payant en personne au comptoir de service. Tout retard dans le paiement d'une facture entraîne l'application d'un supplément de retard dès le lendemain du défaut. Ce supplément équivaut à des intérêts de 2 % composés mensuellement, soit 26,82 % par année.

6. Des frais d'administration de 25,00 \$ seront facturés si un chèque du client ou un prélèvement préautorisé est refusé. MTFO réclamera également au client tous les frais raisonnables encourus pour le recouvrement de ses créances.

7. Des frais seront facturés au client pour toute intervention d'un technicien de MTFO, que cette intervention nécessite un déplacement ou qu'elle soit effectuée à distance, sauf si une telle intervention vise à régler un problème attribuable à MTFO. Seront notamment facturées au taux horaire en vigueur toutes les interventions qui visent à rétablir des Services interrompus conformément aux termes du Contrat.

8. Le client doit aviser MTFO de toute erreur, irrégularité ou omission dans les soixante (60) jours de la date de la facture. Le défaut de le faire équivaudra à une acceptation des informations contenues sur la facture, y compris des frais qui y sont indiqués. En cas de contestation d'une facture par le client au motif que MTFO ne s'est pas conformée à une exigence prévue au Contrat, le paiement relatif au montant faisant l'objet du différend et toute charge supplémentaire pouvant s'appliquer à ce montant sont suspendus jusqu'à ce que le litige soit résolu.

DATE DE LA MISE EN SERVICE

9. À moins d'une indication contraire à l'annexe les concernant, les Services sont mis en vigueur au plus tard quatre-vingt-dix (90) jours après l'entrée en vigueur d'une annexe, conditionnellement à ce que, dans le cas où des permis ou des autorisations d'un tiers sont nécessaires, ces permis ou autorisations soient reçus dans un délai raisonnable pour permettre à MTFO d'effectuer les travaux requis.

RESTRICTIONS D'UTILISATION DES SERVICES

10. Le client s'engage à ne pas utiliser les Services d'une manière (i) qui viole quelque loi ou réglementation applicable (ii) qui restreint ou empêche un autre utilisateur d'utiliser adéquatement les services de MTFO ou de recevoir ou de transmettre de l'information, ou (iii) qui occasionne une charge exceptionnellement grande sur le réseau. Le client s'engage à informer immédiatement MTFO de toute utilisation des services non conforme aux présentes et de toute violation de la loi dont il aurait connaissance.

11. Les Services sont strictement réservés à l'usage du client à titre d'utilisateur final. Le client ne peut revendre ou fournir autrement les Services à un tiers.

DURÉE DU CONTRAT

12. Le Contrat entre en vigueur à la dernière date de signature de l'annexe par l'une des parties et se termine à la fin de la Durée initiale ou de l'un de ses Renouvellements (la « Durée du Contrat »). La Durée initiale de chaque Contrat est indiquée à son annexe (ci-après la « Durée initiale »).

13. La Durée initiale d'un Contrat débute à la date de la Mise en service de l'un des Services touchés par son annexe, sous réserve d'une disposition contraire prévue à l'annexe. À la fin de cette Durée initiale, le Contrat se renouvelle automatiquement d'année en année au prix régulier affiché par MTFO (ci-après un « Renouvellement »), sauf si une partie décide d'y mettre fin. Si le client souhaite négocier le prix de son renouvellement, une entente doit être conclue dans les soixante (60) jours avant la fin de la Durée initiale ou d'un Renouvellement. Si l'une des parties désire éviter la reconduction du Contrat, elle doit faire parvenir à l'autre un avis écrit de non-renouvellement, soixante (60) jours avant la fin de la Durée initiale ou d'un Renouvellement.

14. Si le client a envoyé un avis de non-renouvellement, mais continue, pour quelque raison que ce soit, de recevoir les Services après l'expiration de la Durée initiale ou d'un Renouvellement, MTFO appliquera ses tarifs mensuels en vigueur à ce moment, lesquels pourront être plus élevés que les tarifs applicables pendant la Durée du Contrat. Les autres modalités du Contrat continueront de s'appliquer tant que le client reçoit les Services.

ÉQUIPEMENT

15. Le client convient que l'Équipement demeure en tout temps la propriété de MTFO. Sous réserve des droits conférés par les lois et règlements applicables, y compris tout droit de transfert d'un numéro à un autre téléopérateur, le client ne détient aucun droit de propriété sur les numéros de téléphone et les adresses IP attribués à des fins d'utilisation avec les Services.

16. Le client doit protéger l'Équipement contre la détérioration, l'altération et les dommages. Il accepte l'entièvre responsabilité de l'Équipement et convient de ne pas le réagencer, le débrancher, l'enlever, le réparer ou autrement le perturber. Le client ne doit autoriser personne d'autre qu'un représentant

autorisé de MTFO à y effectuer des modifications ou des travaux d'entretien ou de réparation. L'Équipement de MTFO doit demeurer à l'adresse où les Services ont été installés par le représentant autorisé de MTFO.

17. Le client s'engage à informer MTFO dès qu'il a connaissance de toute défectuosité ou détérioration des Services et dès qu'il a connaissance que l'Équipement de MTFO est perdu, volé, endommagé, loué, cédé ou grevé d'une charge. Advenant le cas où l'Équipement de MTFO serait perdu, volé, non retourné, endommagé, loué, cédé ou grevé d'une charge, le client s'engage à rembourser à MTFO la valeur de cet Équipement et les frais raisonnables engagés pour recouvrer sa créance.

18. Pour tout équipement, MTFO accorde la même garantie que le fabricant, à moins qu'une durée de garantie différente ne soit indiquée à l'annexe.

19. À moins que ce service ne soit spécifiquement pris en charge par MTFO, le client doit fournir, installer et entretenir ses propres équipements, ses logiciels et son Réseau local qui sont nécessaires pour recevoir les Services et prendre en charge les données à partir du Point de démarcation. Il doit assurer la sécurité des données à partir de ce point. Le client est responsable de s'assurer que ses équipements, ses logiciels et son Réseau local sont compatibles avec les Services et les Équipements de MTFO.

CHANGEMENTS DE L'ÉQUIPEMENT

20. MTFO se réserve le droit de changer en tout ou en partie la conception, le rôle, le fonctionnement ou l'agencement de l'Équipement, selon ce qu'elle juge nécessaire. Elle ne sera pas responsable à l'égard du client des équipements, appareils ou dispositifs fournis en tout ou en partie par ce dernier et qui ne sont plus compatibles avec les changements effectués ou ne fonctionnent plus à la suite de ces modifications. Avant de procéder à des changements qui risquent de rendre incompatibles des équipements, appareils ou dispositifs, MTFO doit informer le client par un avis écrit d'au moins quatre-vingt-dix (90) jours et lui préciser la date prévue du changement. Si ces changements entraînent des coûts disproportionnés pour le client, ce dernier pourra alors résilier le Contrat par un avis écrit de trente (30) jours suivant l'avis de changement reçu de MTFO. En cas d'urgence, aucun avis ne sera nécessaire pour procéder aux changements.

LIEU DE LIVRAISON DES SERVICES

21. Les Services sont livrables à l'endroit indiqué à l'annexe les concernant. Si le client demande à MTFO de relocaliser les Équipements à l'intérieur du lieu indiqué à l'annexe, il devra supporter tous les frais engagés par MTFO pour de tels déplacements. De même, MTFO n'est pas tenue de relocaliser les Services à une autre adresse civique que celle indiquée à l'annexe les concernant. Advenant une demande de relocalisation, le client devra négocier avec MTFO les modalités du déplacement, y compris les frais associés. MTFO n'offre aucune garantie quant à la faisabilité de la relocalisation.

22. Le client reconnaît que les Services présentés aux annexes sont offerts conditionnellement à la disponibilité des Équipements et des installations nécessaires. Si ces derniers n'existent pas, le client devra payer des frais supplémentaires non indiqués à l'annexe représentant le coût total d'acquisition de ces Équipements ou de construction de ces installations, y compris tout conduit ou toute structure de soutènement devant être installés notamment afin de transporter le câblage à partir de la limite de propriété du bâtiment et à l'intérieur du bâtiment jusqu'au Point de démarcation et aux endroits indiqués par le client dans le bâtiment. Le client reconnaît que de tels coûts d'acquisition et de construction peuvent être élevés en regard des Services offerts. MTFO fournira au client une estimation détaillée

des coûts et facturera le client à l'avance. S'il choisit de ne pas payer les coûts, le client aura alors trente (30) jours pour résilier sans pénalité l'annexe à laquelle se rattachent ces coûts. Cette facture devra avoir été acquittée en totalité avant que MTFO ne commence à fournir les Services au client. Quoi qu'il arrive, tous les travaux réalisés et les équipements acquis resteront la propriété de MTFO et le client ne disposera d'aucun droit sur ceux-ci.

23. Dans tous les cas d'application du paragraphe précédent, le délai prévu au paragraphe 9 ne s'applique pas. MTFO indiquera au client le délai de mise en service applicable, lequel restera conditionnel à ce que, dans le cas où des permis ou des autorisations d'un tiers sont nécessaires, ces permis ou autorisations soient reçus dans un délai raisonnable pour permettre à MTFO d'effectuer les travaux requis.

24. Sous réserve des autres délais prévus à une annexe, MTFO se réserve un délai de sept (7) jours ouvrables pour répondre à une demande de modification de Services formulée par le client, quelle qu'elle soit. MTFO ne pourra en aucun temps être responsable envers le client des inconvénients engendrés par ce délai.

ACCÈS AUX LOCAUX

25. Le client s'engage à donner libre accès, de manière raisonnable et, sauf en cas d'urgence, entre 8 h 30 et 16 h 30 les jours ouvrables, à un représentant de MTFO au lieu où sont ou seront dispensés les Services ainsi qu'à l'Équipement de MTFO, à l'équipement du client ou à l'équipement d'une tierce partie afin (i) d'installer, d'inspecter, d'entretenir, de réparer, de déplacer, de remplacer, de retirer ou de débrancher l'Équipement de MTFO, l'équipement du client ou l'équipement d'une tierce partie ou afin (ii) de s'assurer du respect des obligations des parties au Contrat. Avant de pénétrer sur les lieux, MTFO devra aviser le client, sauf en cas d'urgence ou lorsque MTFO aura obtenu une ordonnance judiciaire.

26. Le client doit s'assurer que le Point de démarcation est en tout temps libre de toute entrave pour permettre l'accès à un représentant de MTFO.

27. Si un client n'est pas propriétaire des lieux où sont dispensés les Services ou de l'équipement utilisé, il confirme qu'il est autorisé à permettre à MTFO d'agir conformément au paragraphe 25, notamment d'installer, d'inspecter, d'entretenir, de réparer, de déplacer, de remplacer, de retirer ou de débrancher l'Équipement de MTFO, l'équipement du client ou d'une tierce partie.

VÉRIFICATION DU CRÉDIT DU CLIENT ET DÉPÔT

28. Le client autorise MTFO à vérifier, avant et pendant la Durée du Contrat, pour tout motif raisonnable, son dossier de crédit auprès des institutions pertinentes et autorise en tout temps les institutions financières et autres agences de renseignements à divulguer à MTFO les renseignements sur son dossier de crédit. Le client autorise également MTFO à inscrire à son dossier de crédit les renseignements qu'elle a obtenus.

29. Si le client n'établit pas son crédit ou refuse de fournir à MTFO des renseignements suffisants sur sa solvabilité, cette dernière peut lui exiger un dépôt de garantie. MTFO doit aviser le client par écrit lorsqu'elle utilise, en tout ou en partie, le dépôt de garantie pour se rembourser des sommes non payées à échéance. MTFO ne peut résilier le Contrat pour défaut de paiement à échéance des sommes dues aux termes du Contrat tant que ces sommes n'excèdent pas le montant du dépôt.

DÉBRANCHEMENT DES SERVICES

30. MTFO peut suspendre ou débrancher en tout ou en partie les Services lorsque le client (i) est en défaut de satisfaire à l'une des obligations du Contrat, (ii) utilise ou permet que soient utilisés des Services pour faire des appels importuns ou offensants, nuire à des tiers ou contrevenir à toute loi, y compris le Code criminel (iii) effectue une Utilisation anormale des Services, ou (iv) refuse de se conformer aux conditions d'un accord de paiements différés.

31. Si MTFO constate une Utilisation anormale des Services, elle se réserve le droit de suspendre les Services, de limiter temporairement l'accès du client à certains ou à la totalité des services fournis au client, y compris en vertu d'une autre annexe, ou de débrancher le client sans avis ni délai. Le client sera alors tenu de communiquer avec le Service à la clientèle de MTFO, qui pourrait exiger (i) que le client règle tous les frais engagés en raison de l'Utilisation anormale des Services, ce qui permettra au client d'y avoir accès de nouveau ou (ii) qu'avant le rétablissement des Services, le client s'engage à cesser son Utilisation anormale des Services. Dans les deux cas, MTFO conservera tous ses recours contre le client.

RÉSILIATION DU CONTRAT PAR MTFO

32. Advenant que le client soit en défaut de quelque manière de satisfaire à quelque obligation importante assumée par lui, MTFO peut mettre fin à tout contrat conclu avec le client par un avis écrit de trente (30) jours adressé à ce dernier. La résiliation entraîne pour le client la perte, sans compensation de quelque nature que ce soit, de tous les droits que lui accordent les présentes et le client ne peut réclamer une compensation de quelque nature que ce soit pour rupture de contrat ou pour tout autre inconvénient ou dommage. Le client devra alors payer à MTFO une indemnité de résiliation de cinquante pour cent (50 %) des sommes restant à courir au Contrat.

33. MTFO peut résilier le Contrat immédiatement et sans délai par simple avis dans les cas ci-dessous, sans que le client ait le droit de réclamer de MTFO une compensation de quelque nature que ce soit pour rupture de contrat ou pour tout autre inconvénient ou dommage :

- a) Si le client déclare faillite ou fait cession de ses biens au bénéfice de ses créanciers en général, devient insolvable ou incapable de payer ses dettes, ou reconnaît son insolvabilité de toute autre manière;
- b) Si une modification réglementaire ou législative ou une décision du CRTC ou de toute autre autorité judiciaire, administrative ou gouvernementale a comme conséquence de rendre la prestation des Services selon les modalités du Contrat illégale, inexécutable ou commercialement déraisonnable.

RÉSILIATION DU CONTRAT PAR LE CLIENT

34. Le client peut, en tout temps, mettre fin au Contrat en transmettant un avis écrit à MTFO. La résiliation entre en vigueur à compter de la date de réception de l'avis ou de toute autre date ultérieure indiquée par le client. Le client devra alors payer à MTFO une indemnité de résiliation de cinquante pour cent (50 %) des sommes restant à courir au Contrat. Le client renonce expressément à l'application des articles 2125 à 2129 du Code civil du Québec.

GARANTIE DE LA PRESTATION ET RESPONSABILITÉ CIVILE

35. MTFO ne garantit pas au client la prestation des Services sans erreur ni interruption, la performance ou la disponibilité des Services. Sous réserve des dispositions relatives au niveau de

service prévues à l'annexe, le cas échéant, dans le cas d'interruption de service de vingt-quatre (24) heures ou plus, à partir du moment où MTFO est avisée du problème et pourvu qu'il soit démontré que l'interruption est directement imputable à MTFO, cette dernière créditera au compte du client la proportion des frais représentant la durée de l'interruption à partir du moment où MTFO a été avisée. En aucun cas, les pertes et réclamations du client pour une interruption n'excéderont le tarif mensuel des Services de base et la moyenne mensuelle des Services à l'utilisation calculée à partir des trois (3) derniers mois facturés relativement aux Services. Par ailleurs, aucun crédit ne peut être exigé en cas de Force majeure. Aucune erreur, interruption, sous-performance ou indisponibilité des Services ne doit être interprétée comme un défaut de MTFO de respecter ses obligations en vertu du Contrat.

36. Sous réserve des dispositions des présentes, MTFO n'offre aucune garantie, représentation ou condition, expresse ou tacite, de quelque nature que ce soit, y compris, sans limitation, toute garantie, représentation ou condition de convenance à un usage particulier ou de qualité marchande.

37. Le client reconnaît et accepte que, sous réserve du paragraphe 35 ainsi que des lois applicables, en cas de faute contractuelle ou extracontractuelle, MTFO n'est en aucun cas responsable envers le client, ses administrateurs, ses dirigeants, ses employés, ses mandataires ou ses ayants droit de quelque dommage que ce soit même causé par la faute de MTFO, y compris les dommages punitifs, les dommages résultant de la perte ou de l'altération des données par intrusion ou autrement, de la perte de ses revenus ou bénéfices, ou de l'impossibilité de réaliser des économies prévues. Le présent paragraphe ne limite pas la responsabilité de MTFO en cas de faute lourde ou intentionnelle de leur part ou en cas de dommages corporels ou moraux.

38. Les Membres du groupe MTFO n'engagent pas leur responsabilité envers le client ou un tiers utilisant les Services, avec ou sans l'accord du client, à l'égard de tout acte ou omission du client ou d'un tiers, notamment : (i) toute réclamation ou poursuite pour diffamation, violation de Propriété intellectuelle, violation des règles régissant les noms de domaine ou violation de droits de tiers du fait de l'utilisation des Services (ii) toute utilisation illégale des Services et (iii) toute violation du Contrat. Le client se porte fort que tout tiers utilisant les Services respectera les dispositions du Contrat.

39. Le client est responsable de la totalité des coûts, des dépenses, des réclamations ou des actions dus (i) au vol ou à l'utilisation non autorisée des Services et (ii) aux actions trompeuses ou frauduleuses de quelque nature que ce soit, notamment et sans limiter la généralité de ce qui précède, aux appels trompeurs ou frauduleux impliquant des numéros interurbains, des numéros tarifés à l'utilisation, des appels à des services d'information, des appels à l'assistance-annuaire et autres appels de ce genre qui sont facturés à MTFO et qui sont ensuite transférés au client. Le client ne sera pas dispensé de payer à MTFO les Services ou une portion des Services qui lui sont fournis du fait que des actes frauduleux ont représenté une portion correspondante des Services.

40. Le client s'engage à prendre fait et cause pour MTFO lors de toute action ou réclamation, fondée ou non, relativement au Contrat. Le client s'engage alors à indemniser MTFO. Ceux-ci ont également le droit de désigner un avocat à leurs frais pour les représenter dans les procédures.

CONFIDENTIALITÉ

41. Le contenu et l'existence de ce Contrat ainsi que toute information confidentielle échangée entre les parties seront gardés confidentiels et ne devront être divulgués à personne sans le consentement préalable écrit de la partie divulgateuse. Nonobstant ce qui précède, la partie qui reçoit l'information confidentielle sera relevée de son obligation de confidentialité en vertu du Contrat, en regard de toute information :

- a) Qui est déjà connue de cette partie autrement qu'en contravention à une obligation de confidentialité;
- b) Qui est devenue du domaine public autrement qu'à la suite d'une faute ou d'une contravention au Contrat par la partie ou par toute personne ayant reçu l'information;
- c) Qui a été validement reçue, sans restriction, d'une tierce partie qui ne contrevient pas à une obligation de confidentialité;
- d) Qui a été conçue ou développée de façon indépendante par la partie qui la reçoit, sans le bénéfice de l'information confidentielle reçue en vertu de ce Contrat;
- e) Qui a été divulguée à un dirigeant, à un administrateur, à un employé ou à un mandataire de la partie qui reçoit l'information pourvu que cette personne ait besoin d'avoir cette information dans le cadre de l'exécution du Contrat ou de ses activités et qu'elle lui ait été transmise sur une base confidentielle;
- f) Qui doit être divulguée par la partie qui la reçoit dans le cadre d'une procédure judiciaire ou réglementaire, à la condition que la partie qui l'a divulguée soit promptement avisée dès le moment où les procédures judiciaires ou réglementaires sont commencées et que la partie qui la reçoit coopère avec l'autre partie en vue d'obtenir un traitement confidentiel dans la mesure du possible; où
- g) Qu'il est nécessaire de divulguer dans le cadre de procédures légales intentées pour assurer le respect des droits de l'une ou l'autre des parties en vertu de ce Contrat.

PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

42. Le client s'engage à transmettre à MTFO des renseignements confidentiels complets et exacts le concernant. De plus, il s'engage à aviser MTFO sans délai de tout changement survenu à ceux-ci. Ces renseignements serviront à MTFO pour les fins suivantes : (i) établir, développer et préserver des relations dignes de confiance (ii) identifier les besoins et préférences du client afin de mieux le servir (iii) développer, améliorer, commercialiser et recommander des produits et services (iv) gérer et développer les activités commerciales de MTFO, et (v) satisfaire aux exigences légales et réglementaires.

43. 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 MTFO détient au sujet du client, à l'exception de son nom, de son adresse et de son numéro de téléphone inscrits à l'annuaire, sont confidentiels et MTFO ne peut les communiquer à nul autre que : (i) le client lui-même (ii) une personne qui, de l'avis raisonnable de MTFO, cherche à obtenir les renseignements en qualité de mandataire du client (iii) un autre télécommunicateur, sous réserve que les renseignements soient requis aux fins de la prestation efficace et rentable des Services, que la divulgation se fasse à titre confidentiel et que les renseignements ne soient utilisés qu'à cette fin (iv) une compagnie qui s'occupe de fournir au client des services reliés aux Services ou aux annuaires téléphoniques, sous réserve que les renseignements soient requis à cette fin et que la divulgation se fasse à titre confidentiel et que les renseignements ne soient utilisés qu'à cette fin, (v) au mandataire de MTFO dont les services ont été retenus aux fins d'obtenir le règlement de l'état de compte du client, sous réserve que les renseignements ne soient requis et utilisés qu'à cette fin (vi) une autorité publique ou le mandataire d'une autorité publique, aux fins des alertes publiques d'urgence, si l'autorité publique a conclu être en présence d'un danger imminent ou sur le point de se produire mettant en danger la vie, la santé ou la sécurité de tout particulier et que le danger pourrait être évité ou minimisé par la divulgation de l'information, ou (vii) une affiliée qui fournit des services de télécommunication ou de radiodiffusion au client, à condition que

les renseignements soient requis à cette fin, que la divulgation se fasse à titre confidentiel et que les renseignements ne soient utilisés qu'à cette fin.

44. Pour les fins du paragraphe précédent, est considéré comme un consentement exprès donné par le client : (i) un consentement écrit (ii) une confirmation verbale vérifiée par un tiers indépendant (iii) une confirmation électronique au moyen d'un numéro sans frais d'interurbain (iv) une confirmation électronique par Internet, (v) un consentement verbal lorsqu'un enregistrement audio du consentement est conservé par MTFO ou (vi) un consentement obtenu par d'autres méthodes, pourvu qu'une preuve documentaire soit créée de manière objective par le client ou un tiers indépendant.

45. Sur demande, le client a le droit d'examiner tous les renseignements que MTFO détient sur lui au sujet des Services souscrits.

PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

46. Aucun élément du Contrat ne doit être considéré comme conférant au client des droits sur la Propriété intellectuelle des Membres du groupe MTFO, de leurs fournisseurs, de leurs concédants de licence ou de quelque autre tierce personne.

ARBITRAGE

47. Toute réclamation, tout litige et tout différend qui découle du Contrat ou des Services (ci-après « une Réclamation ») sera soumis à l'arbitrage. Le client renonce au droit qu'il pourrait avoir d'intenter un recours collectif à l'encontre de MTFO relativement à une Réclamation ou d'y participer. Si le client veut faire valoir une Réclamation, un avis d'arbitrage devra être donné au Service juridique de MTFO. Toutes les Réclamations faisant l'objet d'un arbitrage seront entendues par un arbitre conformément aux règles dont le client et MTFO auront convenu. Si MTFO et le client sont incapables de s'entendre sur ces règles, l'arbitrage sera tranché conformément aux dispositions applicables du Code de procédure civile et du Code civil du Québec.

AVIS

48. Tout avis donné par MTFO au client prendra la forme d'un envoi écrit adressé au client, par la poste, par système de messagerie ou par courrier électronique. Il sera donné à l'adresse postale ou électronique du client mentionnée au Contrat ou à toute autre adresse que lui aura indiquée le client.

49. Tout avis donné par le client en vertu du Contrat devra être transmis par écrit, par tout moyen permettant d'en conserver une preuve de transmission, à l'adresse postale mentionnée au Contrat ou à l'adresse électronique avislegal@mtfo.org.

CLAUSES GÉNÉRALES

50. Le client s'engage à collaborer avec MTFO relativement à toute matière pendant toute la Durée du Contrat.

51. Si un terme est fixé pour accomplir une obligation prévue au Contrat, les parties sont en demeure par le seul écoulement du temps.

52. Le défaut d'une partie d'exercer un droit ou d'appliquer une disposition du Contrat ne peut être interprété comme équivalant à une renonciation à son application.

53. Si l'une des dispositions du Contrat est jugée invalide, illégale ou inexécutable à quelque égard que ce soit, ses autres dispositions n'en seront pas affectées et demeureront en vigueur.

54. Le client ne peut céder le Contrat, ni transférer ou aliéner à un tiers ses droits ou obligations en vertu des présentes sans l'autorisation écrite préalable de MTFO, laquelle ne peut être refusée sans motif raisonnable. Le Contrat lie les successeurs et ayants droits autorisés du client et est à leur bénéfice.

55. MTFO peut, sans autorisation du client, céder ou sous-traiter, en tout ou en partie, le Contrat, les Services faisant l'objet du Contrat ainsi que les créances en découlant. Le Contrat lie les successeurs et ayants droit de MTFO et est à leur bénéfice.

56. Le Contrat a préséance à l'égard de tout bon de commande, correspondance ou communication entre MTFO et le client. Les modalités et conditions énoncées dans un bon de commande ou un autre document similaire émis par le client en lien avec les Services et qui diffèrent des modalités et conditions énoncées au présent contrat-cadre ou dans une annexe s'y rapportant ne lient pas MTFO. Le Contrat constitue l'accord intégral et unique intervenu entre les parties à l'égard de son objet. Le signataire de chacune des annexes et du présent contrat-cadre déclare qu'il est dûment autorisé à lier le client aux obligations du Contrat. Le client déclare qu'il a l'autorité, la capacité et détient les autorisations et les permis pour s'obliger en vertu du Contrat et se conformer aux obligations qui y sont décrites.

57. Les parties conviennent que le Contrat peut être signé, y compris de manière électronique, en plusieurs exemplaires et que chacun des exemplaires a valeur d'original. De même, une copie validement signée transmise par télécopieur, par courriel ou tout autre moyen technologique a la même valeur qu'un original signé de la main des parties.