

## CONTRAT DE SERVICE ET CONDITIONS D'UTILISATION

### DÉFINITION

1. Le terme « client » dans ce document s'applique à toute personne, entreprise, revendeurs, grossistes ou autre entité ayant ouvert un compte avec Internexe. Le terme « Internexe » dans ce document s'applique à internexe Télécommunications. Les clients conviennent de tous ces termes lors de l'ouverture d'un compte avec Internexe en utilisant notre formulaire de souscription ou notre service à la clientèle, par courriel, en personne, ou par téléphone.

### INTRODUCTION

2. La responsabilité d'Internexe se limite aux équipements installés par la compagnie. Le point de démarcation est basé sur l'adaptateur POE/LAN/POTS/FIBRE. Nous ne sommes pas responsables du câblage existant, des équipements du client ou des services souscrits par le client d'Internexe, comme la téléphonie IP tierce, les abonnements vidéo ou les routeurs sans fils.

### OBLIGATIONS ET ENGAGEMENTS D'INTERNEXE

3. La compagnie Internexe est exclusivement un vendeur de service de terminaison. Les services offerts sont de la meilleure qualité disponible. Internexe exécutera ses obligations en vertu de ce présent contrat avec diligence et au meilleur de son savoir-faire, mais elle ne sera pas responsable de préjudice matériel causé autrement que par une faute intentionnelle ou lourde de sa part ou de la part de ses employés. Toutes les parties reconnaissent qu'Internexe agira dans la conformité à toutes les exigences de la loi de la province de Québec, Canada.

4. Internexe ne peut être tenue responsable des interruptions de service résultant de force majeure ou autres causes hors de son contrôle. En cas d'interruption du service, le client doit s'adresser à Internexe afin qu'elle puisse en rétablir le bon fonctionnement dans les meilleurs délais possibles. Le client pourra s'adresser à l'entreprise dans les 5 jours d'un tel événement pour réclamer un crédit de service pour toute interruption supérieure à 72 heures continues de service suite à l'appel du client. Si Internexe devait néanmoins être trouvée responsable d'une perte ou d'un dommage de quelque nature que ce soit, sa responsabilité serait limitée à créditer au client une somme égale aux frais mensuels payables par ce client pour une période maximale d'un (1) mois. L'entreprise ne sera en aucun cas tenue responsable envers le client ou un tiers de quelques dommages indirects, spéciaux, ou punitifs, ni de quelque perte économique que ce soit, y compris, mais sans s'y limiter, toute perte de données, d'informations, de revenus ou de bénéfices ou l'impossibilité de réaliser les économies prévues, découlant de façon directe ou indirecte de la négligence d'Internexe.

5. Internexe convient de ne pas vendre les informations personnelles ou corporatives de ses clients à de tierces parties.

### FACTURATION, PAIEMENT ET SUSPENSION

6. La facturation du premier mois de service sera au prorata des jours restants, selon la date d'installation ou d'activation du service. Le service est facturé un mois à l'avance. La facture mensuelle du client sera payée par prélèvement pré-autorisé au cours de la première semaine du mois, ou tel qu'indiqué sur sa facture.

7. En adhérant aux services d'Internexe, le client accepte que soit prélevé de son compte bancaire ou sa carte de crédit la mensualité entendue en plus de tout montant supplémentaire dû à sa consommation Internet, ses interurbains, l'achat ou la location d'événements télé, ou autres.

8. Internexe chargera au client des frais de 20,00\$ pour tout paiement retourné ou refusé par l'institution financière, quelle que soit la méthode de paiement.

9. Toute somme impayée par le client à une date d'échéance portera intérêt à compter du jour suivant à un taux mensuel de 1.5% (soit 19.56 % annuellement). Cet intérêt est calculé et compose mensuellement sur le solde impayé de la facture précédente.

10. Dans l'éventualité où il y aurait une suspension de service pour cause de défaut de paiement ou dans le cas où un abonné demande une suspension temporaire du service, des frais de 50,00\$ s'appliqueront pour la reconnexion.

### RENOUVELLEMENT ET TERMINAISON DE SERVICE

11. Renouvellement : Après le terme initial de l'entente, la durée de l'abonnement sera d'un (1) mois civil, et à moins d'un avis contraire du client ou d'Internexe, il se renouvellera automatiquement le premier de chaque mois aux mêmes conditions, sous réserve de toute augmentation des frais dont l'abonné aura été informé par écrit.

12. L'avis de terminaison peut être communiqué par téléphone, envoyé par courriel, par télécopieur ou par lettre au bureau d'Internexe. Des frais de résiliation de 50,00\$ s'appliqueront pour l'annulation du service à l'intérieur de la période initiale de l'entente. Le client est responsable pour le paiement entier de tous les frais, honoraires et charges accumulés à son compte.

### CONDITIONS D'UTILISATION

13. Le client sera responsable pour les frais de services qui sont encourus résultant de modifications ou changements non autorisés aux équipements, tels qu'aux prises ou filages ou orientation d'antenne sur les lieux du client ou si un déplacement de technicien est requis suite à un changement ou une modification effectuée par l'abonné. Seul Internexe ou ses sous-contractants sont autorisés à effectuer de tels changements à l'installation.

14. Le client est responsable de la bonne garde des informations concernant son nom d'utilisateur et mot de passe. Si ces informations sont perdues ou transmises à quelqu'un d'une façon quelconque, le client comprend qu'il en sera l'unique responsable. Le client est responsable pour toute utilisation non-autorisée ou frais encourus à son compte due à l'utilisation de ses informations de connexion par une tierce partie. Ceci inclus les cas où le nom d'utilisateur et mot de passe sont obtenus illégalement ou sans permission (par exemple par piratage) des équipements ou informations du client.

15. Le client renonce à son droit de commencer toute réclamation ou action, légale ou autre, pouvant nuire à Internexe de quelque façon que ce soit incluant, mais ne se limitant pas à un aspect financier.

16. Internexe n'encrypte pas ses transmissions, ou informations pertinentes de ses clients dans sa base de données. Internexe se garde le droit de délivrer volontairement les informations relatives à ses clients, utilisations et appels si demandé légalement par toute organisation gouvernementale.

17. Internexe pourra, sur préavis d'au moins 30 jours au client, modifier la composition des services ou encore modifier toute disposition de cette entente. Aucun préavis ne sera toutefois requis à l'égard d'une modification dans la composition des services lorsque les prestations de la compagnie en regard de ceux-ci demeurent sensiblement les mêmes et que les frais applicables n'en sont pas affectés.

### POLITIQUES SPÉCIFIQUES D'UTILISATION - SERVICE DE TÉLÉPHONIE

18. Le module adaptateur téléphonique (ATA) demeure la propriété d'Internexe pour toute la durée du service. Si le module doit être changé en cours d'abonnement dû à une négligence du client, un montant de 79.99\$<sup>(+taxes)</sup> sera facturé pour le remplacement. En cas de terminaison de service, le ATA doit être retourné à Internexe dans les 30 jours, ou le même montant de 79.99\$<sup>(+taxes)</sup> sera facturé.

19. Le client ne devra pas utiliser ce service comme service de terminaison d'appel unique, et devra être avisé d'avoir une solution de rechange au cas où ce service ne répondrait pas à la demande du client. Le client comprend qu'Internexe ne garantit aucune confidentialité des communications. Internexe n'offre aucune garantie de défaillance ou interruption de service, sans égard à la faute. Internexe ne proclame pas que son service est de « qualité de ligne téléphonique standard », et le client comprend que la qualité du service est « telle quelle », et devrait varierée dépendamment de la localisation du client et de la destination de chaque appel.

20. Internexe se réserve le droit d'interdire tout transfert de comptes clients ou portabilité de sortie de DID jusqu'à ce que tous les frais, honoraires et autres charges, incluant mais ne se limitant pas aux intérêts, soit payés en totalité. Le client sera aussi responsable de tout frais ou charges encourus en raison du processus de portabilité de DID et des comptes vers un autre fournisseur. Ceci inclus, mais sans limite, aux frais d'administration additionnels et frais de comptabilité, et les frais de portabilité de sortie de DID.

21. Le client s'engage à suivre les règles légales s'appliquant à l'utilisation de ce service. L'utilisation qui en est faite doit respecter toutes les lois applicables au Canada, aux États-Unis et du pays où se trouve le client. Le client accepte que la configuration des identifiants d'affichage d'appels soit précise et leur corresponde, sans créer de confusion avec une autre personne ou partie.

22. Le service de téléphonie illimité d'Internexe est destiné pour un usage résidentiel unifamilial seulement et inclus l'utilisation d'un (1) canal de voix. Internexe se réserve le droit de terminer le service si son usage est considéré comme abusif. Le client est responsable de toute utilisation de son service.

23. Le client convient de ne pas acheter de numéros DID d'Internexe avec l'unique intention de les porter vers un autre fournisseur. Internexe se réserve le droit, à son unique discrétion, de désactiver l'achat de nouveaux numéros DID d'un compte représentant ce schéma et pourra facturer des frais de portabilité de sortie afin de permettre que la portabilité de ces numéros soit effectuée.

24. Le client n'utilisera pas les services de terminaison (sortants) d'Internexe dans un but de commercialisation (incluant mais ne se limitant pas aux compositions automatisées, centre d'appels et agences de recouvrement). Internexe suspendra de telles activités immédiatement sans avertissement ou remboursement.

25. Le client n'utilisera pas les numéros DID d'Internexe comme leur numéro d'afficheur pour tous les appels reliés au télémarketing / trafic de composeur de numéros / sondages / campagne de trafic massive, ni n'utilisera de numéro DID d'Internexe pour recevoir du trafic aux fins susmentionnées (générant normalement de très nombreux courts appels). Ces activités pourront résulter en une suspension ou retrait du (des) numéro(s) DID du client sans préavis.

26. Internexe n'offre pas de support, ou de garantie de communication des systèmes d'alarmes (vol, feu, etc.) résidentiels / commerciaux / d'entreprises passant par l'équipement et/ou le système d'Internexe. Internexe n'est pas responsable d'aucune façon pour toutes pertes, problèmes, ou résultats causés par des échecs de communication ou communications incomplètes du système d'alarme du client. Le client comprend et accepte que les communications de leur système d'alarme puissent échouer à n'importe quel moment, et qu'ils ne peuvent tenir Internexe responsable de quelconque façon que ce soit.

27. Il est de la responsabilité du client de s'assurer que le DID reçu fonctionne à sa convenance avant de le publiciser ou partager de quelques façons. Internexe ne pourra être tenu responsable d'aucun inconvénient ou dommage relié à une telle situation.

### INFORMATIONS IMPORTANTES – VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT!

28. **Internexe ne partage pas les informations de vos abonnés avec les différentes entreprises de bottins ou d'inscriptions téléphoniques tel que le groupe PagesJaunes ou autres.**

29. **Pour fonctionner en cas de panne électrique, le module téléphonique installé par notre technicien doit être branché sur une alimentation de secours.**

30. **La portion de notre service 911 qui transmet votre adresse au centre locale d'urgence n'est pas garantie puisqu'en grande partie dû au type de centre d'urgence qui va recevoir l'appel. Il est possible que vous ayez à donner verbalement votre adresse afin d'avoir de l'assistance.**

31. **Due à la nature et à l'instabilité des communications IP, Internexe ne peut garantir que votre appel d'urgence sera acheminé. Une panne électrique, un ralentissement du réseau Internet ou d'autres conditions peuvent faire en sorte qu'un tel appel échouera. Internexe n'a aucun contrôle sur ces éléments et par conséquent ne peut être tenu responsable. Internexe assure toutefois qu'il fera tout en son pouvoir pour prévenir ce type de problème sur son réseau.**

32. **Si vous déplacez votre service de téléphonie à une autre adresse, vous devez en informer Internexe. Vous ne pouvez vous inscrire qu'à un seul endroit à la fois. Si vous ne mettez pas à jour votre emplacement, vos appels 911 peuvent être envoyés à un centre d'urgence près de votre ancienne adresse. Lorsque vous mettez à jour votre emplacement, cela peut prendre plusieurs heures pour activer le service 911 à votre nouvelle adresse.**

Les modalités complètes propres à la sécurité et à l'acheminement des appels d'urgences sont disponibles au <https://wp.internexe.com/fr/voip-conditions-dutilisation/>

### POLITIQUES SPÉCIFIQUES D'UTILISATION - SERVICE INTERNET

33. Le client reconnaît que l'ensemble de l'équipement fourni (excluant le routeur) lors de l'installation sur les lieux où le service est fourni a une valeur égale ou supérieure à 500.00\$ et demeure la propriété exclusive d'Internexe. Le client reconnaît en devenant le gardien et devra remettre l'équipement en bon état à la fin de son abonnement. Le client devra également faire remplacer les équipements à ses frais en cas de bris, perte, vandalisme ou mauvais fonctionnement occasionné par une surtension électrique, la foudre, un usage inadéquat, etc. Seul Internexe est autorisé à effectuer ces remplacements.

34. Le client reconnaît qu'aucun fournisseur, service ou forfait ne peut garantir la vitesse indiquée et représente seulement la vitesse maximale que le forfait peut atteindre.

35. Une consommation mensuelle (total du téléchargement et téléversement) moins élevée que celle allouée dans votre forfait ne peut faire l'objet d'un crédit ou être reportée au mois suivant.

36. Le client a droit à un téléchargement maximum (incluant téléchargement et téléversement) selon le forfait qu'il aura choisi. Toute consommation excédentaire à son forfait sera facturée au prix de 2.00\$ du Go.

37. La connexion est pour l'usage seul du client où les équipements ont été installés et ne peuvent être réutilisés, revendus ou partagés avec d'autres utilisateurs ayant une adresse différente de celle du client.

### POLITIQUES SPÉCIFIQUES D'UTILISATION - SERVICE DE TÉLÉVISION

38. Le client reconnaît expressément qu'en ce qui concerne les services de télévision, les obligations d'Internexe se limitent à lui distribuer le signal qu'elle reçoit et distribue.

39. Tous les équipements laissés en location gratuite ou non, demeure la propriété d'Internexe pour la durée du service. Si ces équipements doivent être remplacés dû à une négligence du client, ceux-ci devront être remboursés au prix régulier en cours à ce moment.