

MODALITÉS ET CONDITIONS

Les modalités et conditions s'appliquent aux services concernés par la présente convention. Ces services peuvent être régis par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (le «CRTC») et, dans la mesure où il y a incompatibilité entre les dispositions de la présente convention et les règles applicables édictées par le CRTC, ces dernières prévaudront.

Le Client reconnaît et accepte que les présentes modalités et conditions puissent être modifiées de temps à autre par Oricom conformément aux dispositions de la présente Convention. Une version à jour des présentes modalités et conditions peut être obtenue sur le site Internet d'Oricom à www.oricom.ca ou en téléphonant au service à la clientèle au numéro apparaissant sur la première page de la Convention.

MODALITÉS ET CONDITIONS GÉNÉRALES DES SERVICES D'ORICOM INTERNET

1. DÉFINITIONS

Aux fins de la présente Convention, les présentes définitions s'appliquent:

- 1.1. Autres Services** - tous les services offerts par Oricom au Client autres que les Services de base, incluant notamment (i) l'installation initiale du ou des Services de base (y compris les travaux de raccordement, d'installation et de rebranchement), (ii) la vente et la location d'Équipement, (iii) l'appel de services d'un technicien, et (iv) l'accès à des services d'urgence.
- 1.2. Convention** - l'une ou l'autre des Conventions conclues entre le Client et Oricom ou, selon le contexte, toutes les Conventions. Le terme Convention est synonyme au terme contrat dans la loi sur la protection du consommateur.
- 1.3. Équipement** - l'équipement ou logiciel fourni, prêté, loué ou vendu au Client par Oricom, selon le cas, tel que, sans limitation, les modems DSL, filtres DSL, filtres de système d'alarme, câblage, modems câble, routeurs, routeurs sans fil et passerelles de téléphonie IP, modems/routeurs fibre optique, terminaux fibre optique, prolongateurs de portée et récepteurs TV.
- 1.4. Frais** - l'indemnité de résiliation payable lors de la résiliation d'une Convention par le Client et les indemnités compensatoires payables en cas de bris ou perte d'Équipement.
- 1.5. Services** - les Services de base, les Services à l'utilisation ou à l'usage et les Autres Services fournis au Client par Oricom. Sont spécifiquement exclus des Services, tous les services et tous les équipements qui ne sont pas visés par la Convention, ainsi que tout soutien technique nécessaire en raison de l'utilisation par le Client d'équipement ou de matériel qui ne respecte pas les exigences minimales reliées à l'utilisation des Services.
- 1.6. Services de base** - le ou les services de télécommunication fournis par Oricom au Client, lesquels peuvent inclure, selon le choix du Client, des services Internet par lien DSL, par lien modem câble, par lien sans fil et des services de téléphonie locale par la technologie Voix sur IP et des services de télévision. Les Services de base incluent également, dans la mesure applicable (i) le prêt ou la fourniture d'Équipement lorsque inclus dans la mensualité du Service en question, (ii) l'octroi d'une licence exclusive et incessible d'utilisation de tout logiciel requis pour la fourniture d'un Service de base, tel qu'il est plus amplement décrit dans la convention de licence du logiciel accompagnant ce logiciel, (iii) la fourniture d'une adresse de messagerie Internet (dont la propriété appartient à Oricom), ainsi que (iv) tout service de télécommunication accessoire à un Service de base, ou toute modalité ou option accessoire à un tel service, incluant, sans limitation, les Services à l'utilisation ou à l'usage.
- 1.7. Service à l'utilisation ou à l'usage** - les services reliés à des événements ponctuels et non récurrents ou à l'utilisation qu'en fait le Client, incluant, sans limitation, les services interurbains et la surconsommation Internet.
- 1.8. Transporteur** - Oricom ou tout autre tiers propriétaire d'un réseau par le biais duquel les Services de base sont fournis au Client, le cas échéant.

2. OBJET

- 2.1.** Oricom Internet Inc. (ci-après «Oricom») s'engage à fournir au client (ci-après «Client») qui accepte les produits et services (ci-après «Services») convenus selon les modalités et conditions prévues ci-après, lesquelles peuvent être modifiées à l'occasion par Oricom, de la façon y spécifiée.

3. PAIEMENT DES SERVICES

- 3.1.** En contrepartie des Services fournis par Oricom, le Client s'engage à payer les frais d'utilisation convenus. Toutes les taxes applicables sont ajoutées aux montants à payer et doivent être versées par le Client à Oricom.
- 3.2.** Sous réserve de ce qui suit, les frais d'utilisation des Services seront facturés d'avance et mensuellement. Si les frais sont basés sur une utilisation variable ou à l'usage, leur facturation sera faite selon leur occurrence, selon la nature du Service en question, au prix alors en vigueur au moment de leur utilisation.
- 3.3.** En utilisant une carte de crédit, un débit de compte bancaire ou une autre méthode de paiement, le Client autorise expressément Oricom ou ses mandataires à porter tous les frais d'utilisation convenus à cette carte, ce compte ou cette autre méthode de paiement. Si le Client utilise une carte de crédit, un débit de compte bancaire ou une autre méthode de paiement et qu'Oricom ne reçoit pas le paiement de l'émetteur de la carte, de l'institution financière ou de leurs mandataires ou au moyen de l'autre méthode de paiement, selon le cas, le Client convient de payer tous les montants dus dès qu'Oricom en fera la demande.
- 3.4.** Oricom peut exiger un dépôt de garantie du Client si celui-ci: (i) n'a pas d'antécédents de crédit auprès d'Oricom et refuse de fournir des renseignements satisfaisants sur sa solvabilité; (ii) a une cote de solvabilité insatisfaisante auprès d'Oricom, à cause de ses pratiques de paiement relatives aux services d'Oricom; (iii) présente manifestement un risque anormal de perte. Le taux d'intérêt sur la somme fournie à titre de dépôt de garantie est le taux officiel d'escompte de la Banque du Canada majoré de **1.25%**. Les intérêts doivent être calculés à partir de la date où le Client fournit le dépôt jusqu'à la date où Oricom restitue le dépôt de garantie au Client. Oricom avisera par écrit le Client lorsqu'elle utilisera, en tout ou en partie, le dépôt de garantie pour se rembourser des sommes non payées à échéance. Oricom remboursera le montant du solde à jour dudit dépôt, plus intérêts, après avoir retenu le montant des frais dus sur le compte du Client.
- 3.5.** Toutes les factures sont payables sur réception. Des frais de retard selon le plus élevé du taux composé de **1.2 %** par mois (**15.38%** par année) ou d'un montant de **1 \$** seront imputés aux montants impayés de plus de **15 \$** à la fin de la période de grâce indiquée sur la facture, calculés à partir de la date de facturation de ces montants, et ce, jusqu'au paiement intégral de la créance. Le Client doit prévoir un délai suffisant pour que le paiement soit reçu par Oricom au plus tard à la date indiquée sur le relevé. Il faut parfois jusqu'à sept jours ouvrables pour recevoir les paiements par la poste et jusqu'à trois jours ouvrables pour les paiements bancaires.
- 3.6.** Des frais d'administration peuvent être facturés au Client pour tout chèque retourné, pour chaque paiement préautorisé refusé par l'institution financière du Client ou pour chaque débit sur la carte de crédit du Client qui ne serait pas autorisé par l'institution émettrice.
- 3.7.** Le Client autorise Oricom à vérifier, avant et pendant la durée des Services, 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 Oricom les renseignements sur son dossier de crédit. Le Client autorise également Oricom à inscrire à son dossier Client les renseignements de crédit qu'elle a obtenus.

4. OBLIGATIONS DU CLIENT

- 4.1.** Les Services faisant l'objet de la présente Convention sont strictement réservés à l'usage personnel du Client et des personnes à qui ce dernier donne accès et pour des fins résidentielles uniquement. De plus le Client est

l'unique responsable de l'utilisation des Services, y compris de tout usage frauduleux des Services jusqu'à ce qu'Oricom soit avisée. Le Client s'engage également à indemniser Oricom de tout dommage de quelque nature que ce soit découlant de l'utilisation inadéquate des Services d'Oricom.

- 4.2.** Oricom demeure propriétaire de l'Équipement fourni, loué ou prêté. Le Client doit utiliser cet Équipement avec soin, prudence et diligence.
- 4.3.** Le Client doit aviser immédiatement Oricom si l'Équipement fourni, loué ou prêté est perdu, volé, brisé ou détruit. Dans un tel cas, que la cause soit ou non attribuable au Client, ainsi qu'en cas de non-retour de l'Équipement à la fin de la Convention, le Client accepte de payer à Oricom l'indemnité compensatoire prévue à l'Annexe A de la présente Convention. Si le Client décide de ne pas remplacer les Équipements, mais plutôt de mettre fin au Service associé audit Équipement, ou si le Client met fin à la Convention et fait défaut de retourner l'Équipement le Client devra payer à Oricom, en plus de l'indemnité compensatoire prévue à l'Annexe A, tous les autres Frais applicables ainsi que toute autre somme alors autrement due à l'égard des Services offerts.
- 4.4.** Sauf avec l'accord préalable d'Oricom, le Client ne peut utiliser des équipements ou logiciels non autorisés par Oricom aux fins de bénéficier des Services. Sauf en ce qui regarde l'équipement de téléphonie IP, l'Équipement ne pourra être utilisé à un endroit autre que l'Adresse du Client. Finalement, le Client ne peut modifier ni altérer l'Équipement ou la configuration de l'Équipement fourni, loué ou prêté.
- 4.5.** Le Client s'engage à se conformer aux manuels d'instructions fournis par Oricom, le cas échéant, et à toutes directives ou exigences applicables d'Oricom.
- 4.6.** Les Services d'Oricom se terminent au point de démarcation des Services chez le Client. Toute vérification effectuée par Oricom ou par le Transporteur pour un dérangement rapporté est facturée au Client s'il est démontré que la cause du dérangement se situe au-delà du point de démarcation et n'est pas attribuable aux composantes du produit ou du service d'Oricom ou du Transporteur.
- 4.7.** Il incombe au Client d'obtenir, à ses frais, tous les droits d'accès, autorisations et/ou consentements de tiers, dont notamment le consentement du locateur du Client ou du propriétaire de l'immeuble, nécessaires afin de permettre à Oricom de faire l'installation et l'entretien des composantes du produit ou du service d'Oricom. Le Client s'engage à indemniser Oricom de toute réclamation relativement à l'installation ou à l'entretien des composants du produit ou du service d'Oricom. Avant de pénétrer sur les lieux, Oricom doit obtenir l'autorisation du Client, sauf en cas d'urgence ou lorsqu'Oricom a obtenu une ordonnance judiciaire. Le Client doit donner accès à Oricom ou à ses représentants afin d'installer ou de réparer les Services. Une personne devra être présente en tout temps lors de l'installation ou de l'entretien des composantes du ou des Services.

5. GARANTIE DES SERVICES ET DE L'ÉQUIPEMENT

- 5.1.** Oricom n'offre, ni ne fait aucune déclaration, représentation, ni ne donne aucune garantie de quelque nature que ce soit, expresse ou implicite, relativement aux Services au-delà de ce qui est expressément prévu à la présente Convention. Par conséquent, sauf si expressément prévu aux présentes ou à moins qu'elle n'ait été faite par un représentant dûment autorisé, toute déclaration, représentation, garantie ou condition, expresse ou implicite, est, par les présentes, exclue, sous réserve des lois applicables. Les Services sont fournis «tels quels» et dans la mesure où ils sont disponibles. Sans limiter la généralité de ce qui précède, Oricom ne garantit pas (i) que les Services satisferont les besoins du Client, (ii) la performance, la disponibilité, l'utilisation ou le fonctionnement continu ou ininterrompu des Services, ainsi que des composantes matérielles et logicielles, et, le cas échéant, que de tels problèmes pourront être résolus, (iii) les données ou fichiers transmis ou reçus par des tiers le seront sans être corrompus ou transmis dans un délai raisonnable ou que ceux-ci ne seront pas interceptés, (iv) les droits de propriété ou l'absence de conformité au droit de propriété intellectuelle ou que les biens disponibles sur Internet soient de qualité marchande ou conformes à un usage particulier, et que (v) les Services offerts sont compatibles avec les logiciels ou l'équipement appartenant au Client.
- 5.2.** Nonobstant ce qui précède, les modems, modems câbles et passerelles de téléphonie vendus par Oricom sont

garantis contre tout vice de fabrication pour une période d'un **(1)** an pour les pièces et la main d'œuvre. Tous les autres équipements vendus sont garantis pour la période de garantie offerte par le manufacturier de l'équipement en question. La garantie débute à compter de la date d'activation de l'Équipement, si cette activation a lieu dans les trente **(30)** jours suivant l'achat. À défaut, la garantie débute à la date d'achat. Oricom réparera ou remplacera, à sa seule discrétion, tout Équipement vendu défectueux couvert par la présente garantie par un équipement identique ou par un autre modèle, recyclé ou neuf, pourvu que le Client avise Oricom de la défectuosité à l'intérieur de la période de garantie. Malgré ce qui précède, la garantie ne s'applique pas à tout bris ou défectuosité résultant d'accidents ou de cas de force majeure, de modifications à l'Équipement vendu sans l'autorisation d'Oricom, d'une mauvaise utilisation ou d'un usage abusif de celui-ci. La présente garantie ne peut être cédée par le Client.

- 5.3.** Oricom déploie tous les efforts raisonnables pour qualifier l'accès aux Services avant que la demande de service ne soit acceptée par le Client. Toutefois, il peut être déterminé lors de l'installation au site du Client, que l'accès n'est pas conforme aux normes requises pour le Service. Dans ce cas, la demande de service est fermée et toute somme déjà déboursée par le Client pour ce Service lui est remise.
- 5.4.** Advenant qu'une dégradation du Service survienne après l'installation, même si l'accès avait été qualifié, Oricom étudiera la cause de la dégradation pour remédier à la situation. Advenant qu'aucune solution ne puisse être implantée pour remédier à la situation, le Client pourra mettre fin à la Convention pour le site désigné, et ce, sans frais de résiliation.
- 5.5.** Les Services sont disponibles là où la technologie le permet. L'installation des Services présume que le réseau peut desservir l'adresse du Client. Si des travaux supplémentaires sont requis, ils seront à la charge du Client. Si le Client annule une demande de Services après le début des travaux d'installation, il devra payer à Oricom tous les coûts engagés pour l'installation avant la date de résiliation.
- 5.6.** La vitesse et la réception du signal Wi-Fi peuvent varier en fonction de l'emplacement et des configurations du modem-routeur sans fil et des amplificateurs Wi-Fi, de l'emplacement et des capacités des appareils sans fil, du nombre de réseaux sans fil avoisinants, du nombre d'appareils Wi-Fi actifs sur le réseau et des matériaux de construction de la résidence. Des équipements supplémentaires peuvent être requis pour offrir des performances optimales.

6. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

- 6.1.** Il est expressément entendu et il est une condition essentielle de la présente Convention, sans laquelle Oricom ne l'aurait conclue, qu'Oricom ne sera en aucun cas, responsable des dommages subis par le Client ou par toute autre personne, sauf en cas de faute lourde de sa part.
- 6.2.** En cas d'interruption des Services pendant une période d'au moins quarante-huit **(48)** heures consécutives et qui rend les Services inutilisables, la responsabilité d'Oricom se limite à créditer, sur demande écrite du Client transmise au plus tard quinze **(15)** jours suivant l'interruption, la mensualité des Services ainsi interrompus proportionnellement à la durée de l'interruption par rapport à la durée totale de facturation applicable au Services en cause. Aucun crédit ne peut être exigé en cas d'arrêt de travail, acte de vandalisme ou autres cas de force majeure ou circonstances hors du contrôle d'Oricom ou du Transporteur.
- 6.3.** Pour installer l'équipement nécessaire au fonctionnement du ou des Services, Oricom ou ses partenaires pourraient devoir percer des trous, visser, installer des accessoires fixes, passer des câbles et mener d'autres activités d'installation ayant des répercussions au domicile ou à l'immeuble du Client. Le Client convient qu'Oricom ou ses partenaires ne remettront pas les lieux dans l'état où ils étaient avant l'installation ni ne répareront les dommages liés à l'installation ou au retrait de l'équipement. De plus, bien qu'Oricom ou ses partenaires essaient de se présenter au moment convenu pour effectuer toute installation ou réparation, le Client ne peut réclamer de dommages liés à quelque retard que ce soit.

7. INDEMNISATION PAR LE CLIENT

7.1. Le Client s'engage à indemniser et à prendre fait et cause pour Oricom et le Transporteur lors de toute réclamation, action, poursuite ou mise en demeure, y compris les frais juridiques et judiciaires, qu'elle soit fondée ou non (une «Réclamation»), par un tiers contre Oricom et/ou le Transporteur résultant de l'utilisation par le Client ou par un tiers des Services, de l'Équipement ou pouvant constituer une conduite fautive du Client de respecter l'une ou l'autre de ses obligations. Le Client s'engage à indemniser Oricom et/ou le Transporteur des dommages qu'il leur cause en raison de sa conduite fautive ou de son manquement à ses obligations. Oricom et/ou le Transporteur ont le droit de participer à la défense, à leurs frais, pour toute Réclamation et d'être représentés par un avocat de leur choix.

8. ENTRÉE EN VIGUEUR, DURÉE ET RÉILIATION

- 8.1.** La Convention entre en vigueur à l'activation du Service de base du Client en question ou au moment de l'installation de l'Équipement, selon le cas, et demeure en vigueur jusqu'à ce qu'elle ait été résiliée, conformément à la Convention, par l'une ou l'autre des parties.
- 8.2.** Advenant que le Client migre ses services chez Oricom, il doit résilier ses services avec son ancien fournisseur et lui retourner, le cas échéant, tous ses équipements.
- 8.3.** Si la Convention a été conclue pour une durée fixe, elle se renouvellera à son échéance pour une durée indéterminée au tarif alors en vigueur pour ce Service de base.
- 8.4.** Le Client pourra en tout temps et sur paiement des mensualités des Services et des Frais, s'il y a lieu, résilier la Convention ou demander à Oricom un abonnement à une autre catégorie de Services en contactant le service à la clientèle au numéro apparaissant sur la première page de la Convention.
- 8.5.** Si le Client résilie la Convention et qu'il a obtenu, en considération de la Convention ainsi résiliée, un bénéfice économique, il devra payer l'indemnité de résiliation selon le calcul suivant: Le bénéfice économique indiqué à la Convention, moins le produit obtenu en multipliant ce bénéfice par la fraction que constitue le nombre de mois écoulés (incluant le mois en cours) depuis l'entrée en vigueur de la Convention par rapport à la durée totale en mois de la Convention. Si aucun bénéfice économique n'a été obtenu par le Client lors de l'abonnement, l'indemnité de résiliation sera du moins élevée de **50\$** ou de **10%** de la valeur avant taxes des mois restants à la Convention.
- 8.6.** **INTERRUPTION DES SERVICES** - Oricom peut interrompre les Services ou résilier le ou les Convention(s) lorsque le Client est en défaut de respecter ses obligations en vertu de l'une ou l'autre des Conventions. Avant de procéder à l'interruption des Services ou à la résiliation de la ou des Conventions, Oricom donnera au Client un préavis écrit d'au moins **5** jours ouvrables, à moins qu'elle n'ait pu le faire malgré des efforts raisonnables, qu'il ne faille prendre des mesures immédiates pour protéger le réseau du Transporteur ou qu'il s'agisse d'un cas d'usage abusif, frauduleux ou contraire à la loi. Cet avis devra indiquer: (i) le motif de l'interruption ou de la résiliation projetée; (ii) tout montant dû à Oricom, le cas échéant; (iii) la date projetée de l'interruption ou de la résiliation; (iv) la possibilité de conclure un accord raisonnable de paiements différés (lorsque le motif de l'interruption ou de la résiliation est que le Client est en défaut de paiement); (v) les Frais applicables, le cas échéant; (v) toute charge applicable au débranchement ou au rétablissement des Services, le cas échéant.
- 8.7.** En cas de rétablissement des Services de base, le Client accepte qu'une charge pour le rétablissement des Services de base lui soit facturée.
- 8.8.** Dans l'éventualité où la Convention est résiliée, le Client s'engage à remettre sans délai à Oricom tout Équipement fourni, loué ou prêté. À défaut, le Client devra rembourser à Oricom, au choix d'Oricom, le montant de l'indemnité compensatoire prévu à l'Annexe A de la présente Convention ou les frais encourus par celle-ci pour localiser l'Équipement fourni, loué ou prêté et en reprendre possession.
- 8.9.** La Convention est résiliée de plein droit sans qu'aucun avis ne soit nécessaire dans le cas où le Client deviendrait insolvable, en faillite, ferait une cession générale de ses biens pour le bénéfice de ses créanciers ou serait déclaré failli, si une ordonnance de séquestre ou de mise en liquidation était prononcée contre lui ou s'il tentait de prendre avantage de toute loi en matière d'insolvabilité, de faillite ou d'arrangement avec ses créanciers.
- 8.10.** Nonobstant les dispositions du présent article **8**, si la Convention est pour une durée indéterminée, Oricom peut

en tout temps résilier la Convention sur préavis écrit d'au moins **60** jours au Client.

- 8.11.** En cas de changement d'adresse du Client dans une région où les Services d'Oricom sont offerts, et seulement dans la mesure où les Services sont disponibles à la nouvelle adresse, l'abonnement peut être suspendu pour une période de **45** jours maximum pour tenir compte de la période de temps pendant laquelle le Client n'a pas accès aux Services à sa nouvelle résidence.

9. MODIFICATION DE LA CONVENTION

- 9.1.** Oricom pourra modifier, de temps à autre, chacune des clauses de la Convention, incluant les mensualités et les tarifs des forfaits, options et l'usage excédentaire ainsi que la nature des Services. Oricom transmettra au Client, à son adresse courriel indiquée à la Convention ou à l'Adresse du Client, au moins **30** jours avant l'entrée en vigueur de la modification, un avis, rédigé clairement et lisiblement, contenant exclusivement la nouvelle clause, ou la clause ainsi modifiée, ainsi que la version antérieure de cette clause, la date d'entrée en vigueur de la modification et les droits du Client, tels que décrits ci-après. Le Client pourra refuser cette modification et résilier la Convention ainsi modifiée, sans être tenu de payer une Indemnité de résiliation, mais après paiement des sommes dues pour l'utilisation du Service jusqu'à la date de résiliation, si la modification entraîne l'augmentation de son obligation ou la réduction de l'obligation d'Oricom, en avisant Oricom, via le service à la clientèle, dans les **30** jours suivant l'entrée en vigueur de la modification. Si le Client n'avise pas le service à la clientèle d'Oricom de son refus de la modification dans les **30** jours, il sera réputé avoir accepté la modification et toute résiliation subséquente entraînera l'obligation de payer l'indemnité de résiliation, s'il y a lieu.
- 9.2.** Toutefois, si la présente Convention est d'une durée autre qu'une durée indéterminée et que la durée fixe initiale de la Convention n'est pas révoquée pour devenir une durée indéterminée, Oricom ne pourra modifier la nature des Services, les tarifs des forfaits et la durée de la présente Convention.

10. MISE À NIVEAU

- 10.1.** Le Client peut, en tout temps demander une mise à niveau d'un Service commandé auprès d'Oricom, pour autant que la durée initiale de la Convention soit maintenue et pour autant que le nouveau Service soit d'une valeur supérieure à celui prévu à la présente Convention.
- 10.2.** En plus des droits de mise à niveau prévus à l'article précédent, le Client pourra, à l'intérieur d'une même famille de Services (notamment, les familles Internet DSL, Internet par modem câble, Téléphonie VoIP, combo Internet DSL et téléphonie VoIP et combo Internet modem câble et téléphonie VoIP), changer son Service pour un autre Service d'Oricom offert selon une mensualité moindre, et ce, après une durée de six mois après la conclusion de la Convention, pourvu que le Client accepte une nouvelle Convention ayant une durée égale ou supérieure à celle de la présente Convention. L'acceptation d'une nouvelle Convention comportant les conditions énoncées précédemment entraînera la résiliation sans frais de l'ancienne Convention.

11. DÉMÉNAGEMENT

- 11.1.** Pendant la durée de la Convention, si le Client déménage, Oricom s'engage à garantir au Client, pour les régions où les Services sont disponibles, le tarif en vigueur à la date d'entrée en vigueur du Service jusqu'à la fin de la durée de la Convention.
- 11.2.** Pendant la durée de la Convention, si le Client déménage dans une région où Oricom n'offre pas le Service souscrit par le Client au nouveau site du Client, alors le Client pourra résilier la Convention sans frais de résiliation en avisant Oricom par écrit. Oricom peut exiger une preuve de résidence. À défaut de preuve suffisante de résidence, Oricom pourra exiger les frais de résiliation prévus à la présente Convention.
- 11.3.** Tout déménagement de Service devra être rapporté à Oricom et les frais de branchement en vigueur pourront être facturés au Client en raison du déménagement du Service.

12. CONFIDENTIALITÉ

- 12.1.** À moins que le Client ne donne son consentement exprès ou que la divulgation ne soit exigée par la loi, tous les renseignements qu'Oricom détient au sujet du Client, à l'exception de son nom, de son adresse et de son numéro de téléphone inscrit, sont confidentiels, et Oricom ne peut les communiquer à nul autre que: (i) le Client; (ii) une personne qui, de l'avis raisonnable d'Oricom cherche à obtenir les renseignements en qualité de mandataire du Client; (iii) une autre compagnie de télécommunication, 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, que la divulgation se fasse à titre confidentiel et que les renseignements ne soient utilisés qu'à cette fin; (v) un mandataire de la compagnie dont les services ont été retenus aux fins d'obtenir le règlement de l'état de compte du Client, sous réserve que les renseignements soient requis et ne soient utilisés qu'à cette fin.
- 12.2.** Le consentement exprès peut être considéré comme donné par le Client lorsque celui-ci donne: (i) un consentement écrit; (ii) une confirmation verbale vérifiée par un tiers indépendant; (iii) une confirmation électronique par Internet; (iv) un consentement verbal, lorsqu'un enregistrement audio du consentement est conservé par l'entreprise; (v) un consentement obtenu par d'autres méthodes, pourvu qu'une preuve documentaire soit créée de manière objective par le Client ou par un tiers indépendant.

13. INTERNET

- 13.1.** Le service Internet d'Oricom consiste à offrir au Client une connexion au réseau Internet, comprenant un service de messagerie électronique, un service de page Web personnelle ou d'autres services décrits dans les forfaits Internet d'Oricom en vigueur au moment de l'abonnement du Client. Les services faisant l'objet de la présente Convention sont décrits en détail à la section **Forfaits et Services** ainsi qu'à la section **Restrictions d'Utilisation et Limites Géographiques** qui se retrouvent au début de la Convention. Certains services Internet d'Oricom sont offerts uniquement dans les localités où les installations le permettent.
- 13.2.** Le Client s'engage à respecter les limites d'utilisation mentionnées à la section Restrictions d'Utilisation, selon le type d'abonnement choisi. Toute surconsommation au-delà des limites mentionnées à la section Restrictions d'Utilisation sera facturée au Client au tarif alors en vigueur, tel que détaillé sur le site web d'Oricom et indiquée à titre indicatif à la section Restrictions d'Utilisation.
- 13.3.** Le Client est responsable d'effectuer l'installation des logiciels nécessaires afin de recevoir l'un ou l'autre des services Internet d'Oricom.
- 13.4.** Les services Internet résidentiels d'Oricom sont offerts à une vitesse mesurée entre le modem du Client et l'équipement de commutation du Transporteur. Bien qu'Oricom s'engage à déployer tout effort raisonnable en collaboration avec le Transporteur afin de permettre au Client de bénéficier d'une vitesse maximale, Oricom ne peut garantir une vitesse allant au maximum de la connexion du Client en tout temps et en tout lieu.
- 13.5.** Oricom Internet se réserve le droit d'appliquer des mesures de gestion du trafic seulement sur l'amont (c'est-à-dire de l'utilisateur vers Internet) des accès Internet par câble de 100 Mb/s et plus. Oricom Internet a pour objectif d'offrir la meilleure expérience en ligne au plus grand nombre d'utilisateurs possible. La vitesse en amont des accès Internet par câble de 100 Mb/s et plus étant élevée, des mesures de gestion du trafic sont mises en place afin d'éviter qu'un certain nombre de modems dégradent, même momentanément, le niveau de qualité du service.
- 13.6.** Le Client convient de ne pas utiliser le service d'accès Internet d'Oricom pour diffuser des données de tout type de serveur (tels FTP, web, courrier électronique ou autres) vers le réseau Internet. De plus Oricom se réserve le droit, à son entière discrétion, de limiter le nombre de destinataires auxquels le Client envoie un courriel, le nombre de messages que le Client peut envoyer ou recevoir par l'entremise du service de messagerie ou autres paramètres afférents à la messagerie (ex : taille des pièces jointes, type de fichier, provenance ou contenus des messages, ...)
- 13.7.** Le Client est responsable de l'accès au moyen de son nom d'utilisateur et de son mot de passe et de préserver la confidentialité de ces informations. Toutes connexions simultanées au moyen d'un même nom d'utilisateur et

mot de passe son interdites. Toute contravention à cette disposition constitue un défaut et entraînera l'imposition de frais supplémentaires qui seront communiqués au Client sur demande.

- 13.8.** Oricom ne fournit aucune garantie quant à la sécurité du réseau du Client raccordé à Internet. Le Client est seul responsable de prendre toute mesure de sécurité raisonnablement nécessaire afin d'assurer la protection de ses données ou de son réseau, notamment en ce qui concerne le préjudice matériel résultant d'une modification à la configuration des logiciels, d'un virus informatique, du contenu, de l'utilisation, de la validité ou de la qualité des services Internet d'Oricom fournis par l'entremise du réseau Internet, de la perte ou destruction de données par intrusion ou autrement ou encore de l'interception non autorisée de communications.
- 13.9.** Le Client s'engage à respecter les règles d'usage acceptables en matière d'accès Internet. Oricom peut, suite à une demande des forces de l'ordre en cas de contravention au Code criminel et/ou à un avis transmis au Client à l'adresse de messagerie Oricom, restreindre ou interrompre immédiatement l'accès Internet du Client dans l'éventualité où elle est d'avis que le Client contrevient aux engagements ci-haut prévus en conduisant une des activités suivantes: (i) Transmission ou assistance à la transmission de messages non sollicités («spam ou pourriels»); (ii) transmission ou assistance à la transmission de chaînes de courriels de nature pyramidale; (iii) tentative d'intrusion ou pénétrer les mécanismes de sécurité d'un hôte Internet; (iv) téléchargement en amont ou en aval, récupération ou stockage, de toute information, donnée, ou matériel, qui est de nature diffamatoire ou obscène, contenant de la littérature haineuse, de la pornographie juvénile, portant atteinte à la vie privée ou en violation de tout droit, titre ou intérêts de propriété intellectuelle appartenant à un tiers, incluant tout logiciel ou information permettant de faire échec à la protection contre la copie, l'enregistrement ou tout autre mécanisme antivol associés aux logiciels commerciaux ou partagiciels; (v) transmission ou assistance à la transmission de tout fichier ou document contenant un virus « ver », « cheval de Troie », ou tout autre virus informatique ou autre élément semblable de nature destructrice ou pouvant nuire ou porter préjudice à autrui.
- 13.10. Règles d'hébergement d'un site web personnel** - Les règles d'hébergement d'un site web qui suivent sont applicables à toute page web personnelle du Client, hébergée sur les serveurs Internet d'Oricom. À cet égard, le Client reconnaît expressément que l'obligation d'Oricom se limite à lui fournir l'accès Internet. L'hébergement des pages web personnelles du Client constitue un service supplémentaire offert gracieusement et uniquement dans le but d'accommoder le Client et ne constitue en aucun temps une obligation d'Oricom à continuer l'hébergement des pages web personnelles conçues par le Client. Le Client s'engage:
- 13.10.1.** à ce que le contenu qu'il met en ligne sur sa page web personnelle ne soit pas: (i) immoral, diffamatoire, obscène, raciste, illicite ou haineux, (ii) susceptible de porter atteinte à la réputation de toute personne, (iii) susceptible de violer tout droit, titre ou intérêt de propriété intellectuelle appartenant à un tiers et (iv) susceptible de causer un quelconque dommage à un tiers;
- 13.10.2.** à ce que le contenu de ses pages web personnelles respecte toutes les lois, règlements et ordonnances applicables. En outre, le Client ne peut: (i) accéder au serveur Internet d'un tiers sans son autorisation, (ii) modifier le contenu des pages web d'un tiers, et (iii) commettre ou tenter de commettre autrement un acte illégal;
- 13.10.3.** à n'inclure aucun lien sur son site web pouvant renvoyer l'utilisateur vers des sites prohibés ou illicites, incluant notamment des sites de la nature de ceux mentionnés au sous-paragraphe **13.8**;
- 13.10.4.** à ce que les pages web soient exemptes de tout vice de conception et de fonctionnement ainsi que de tout virus;
- 13.10.5.** à ce que chacune des pages web conçues ne puisse reproduire toute partie du contenu de page web d'un tiers sans avoir obtenu son consentement préalable;
- 13.10.6.** à être le détenteur des droits d'auteurs sur toute œuvre mise en ligne sur ses pages web personnelles et à concéder gratuitement à Oricom des droits de reproduction numérique et d'adaptation pour les besoins exclusifs de la réalisation des pages web personnelles;
- 13.10.7.** à être responsable du choix du nom de domaine et à être responsable du contenu de ses pages web, de leur mise à jour, de leur sauvegarde et des dommages pouvant découler de leur utilisation, de leur affichage et de tout accès non autorisé aux pages web. Le Client s'engage à effectuer toute vérification utile ou nécessaire afin de s'assurer de l'absence de conflit avec le nom de domaine qu'il souhaite se voir attribuer et s'engage à tenir Oricom indemne de tout recours pouvant être porté contre lui à cet égard;

- 13.10.8.** à limiter l'ensemble de ses pages web à l'espace disque mentionné à la section Restrictions d'utilisation de la présente Convention concernant la Limite d'espace disque pour un site web personnel.
- 13.11.** Le Client reconnaît l'impossibilité pour Oricom d'exercer un contrôle permanent et efficace sur le contenu des pages web personnelles du Client. En conséquence, le Client s'engage à exercer lui-même ce contrôle. Toutefois, Oricom se réserve le droit de surveiller, de temps à autre, le contenu des pages web personnelles du Client et de divulguer les renseignements nécessaires pour se conformer à la loi, à un règlement, ou à toute ordonnance d'un tribunal.
- 13.12.** Oricom peut, suite à un avis transmis au Client à l'adresse de messagerie Oricom, interrompre immédiatement l'hébergement des pages web personnelles du Client dans l'éventualité où elle est d'avis que le Client contrevient à l'une ou l'autre des dispositions des règles d'hébergement prévus aux présentes ou qu'Oricom reçoit un avis d'un tiers à cet effet. En aucun cas, Oricom ne sera responsable de dommages pouvant être causés au Client suite à l'interruption de l'hébergement des pages web personnelles du Client.
- 13.13.** Le Client reconnaît expressément qu'en ce qui concerne le service Internet d'Oricom, l'obligation d'Oricom se limite à lui fournir un accès. Si requis, le Client doit obtenir le lien de communication nécessaire pour accéder au réseau Internet. De plus, le Client doit fournir un système informatique satisfaisant les exigences minimales nécessaires à l'utilisation du service Internet d'Oricom, ainsi que tout autre équipement requis qui n'est pas fourni par Oricom.
- 13.14.** 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 Internet d'Oricom. Dans cette éventualité, le Client dégage Oricom de toute responsabilité quant aux dommages pouvant résulter de toute interférence et interruption de son système d'alarme.
- 13.15.** Les adresses « IP » enregistrées et attribuées par Oricom sont la propriété d'Oricom et leur utilisation par le Client est autorisée uniquement pendant la durée de la présente Convention. Tout droit d'utilisation d'une adresse « IP » d'Oricom expire lorsque prend fin le service Internet d'Oricom.

14. LIGNE TÉLÉPHONIQUE RÉSIDENIELLE

- 14.1.** Le service de téléphonie résidentiel d'Oricom offre au Client un service de téléphonie locale via un accès Internet haute vitesse. Il n'est pas nécessaire que l'accès Internet soit celui d'Oricom pour que le service de téléphonie résidentiel fonctionne, toutefois un minimum de capacité de 64 Kilobits de bande passante en amont et autant en aval est nécessaire à un fonctionnement adéquat. L'usage de la téléphonie résidentielle est comptabilisé dans la consommation mensuelle de la bande passante Internet. Un appareil téléphonique standard connecté à la passerelle VoIP permet à l'utilisateur d'effectuer et de recevoir des appels téléphoniques. Un système de câblage téléphonique peut également être branché à la passerelle VoIP pour permettre le branchement de multiples appareils.
- 14.2.** Deux (2) lignes téléphoniques distinctes peuvent être configurées sur chaque passerelle VoIP.
- 14.3.** Les appels sont gratuits entre abonnés du service de téléphonie résidentiel d'Oricom. De plus, les appels sont également gratuits lorsqu'ils sont effectués à destination d'un numéro de téléphone à l'intérieur d'une des circonscriptions téléphoniques de la zone locale étendue («Zone Étendue») décrite géographiquement sur le site www.oricom.ca. Le guide d'utilisation fourni avec la passerelle VoIP comprend une liste des échanges téléphoniques qui sont compris dans la Zone Étendue. Finalement tout numéro de téléphone de **10** chiffres qui peut être rejoint sans débiter par le chiffre **1** fait partie de la Zone Étendue. Les appels internationaux sont ceux effectués à l'extérieur du Canada et des États-Unis et doivent débiter par les chiffres **011** suivis du numéro désiré. Les tarifs des appels internationaux peuvent varier de façon importante et sont indiqués sur le site web d'Oricom à l'adresse <https://www.oricom.ca/telephonie?t=interurbains>. Ces tarifs peuvent varier de temps à autre sans avis préalable aux abonnés. Le Client accepte donc de consulter la page web des tarifs internationaux avant d'effectuer tout appel international pour connaître le tarif en vigueur.
- 14.4.** La portabilité du numéro du Client de son ancien fournisseur de téléphonie est possible et sans frais si le numéro

appartient à une circonscription de la liste des localités indiquées sur le site web <https://www.oricom.ca/telephonie?t=zonelocale>. S'il n'y a pas de portabilité de l'ancien numéro de téléphone, le Client doit prendre les dispositions nécessaires pour obtenir la terminaison des services fournis par son ancien fournisseur de services, le débranchement des lignes téléphoniques concernées et le renvoi d'appel approprié, le cas échéant. En tout temps, le Client demeure responsable des frais et coûts associés à cette responsabilité ainsi que de toutes les sommes dues à son ancien fournisseur de services.

- 14.5.** Le Client n'a aucun droit de propriété sur le numéro de téléphone, codes d'identification, mots de passe et autres éléments d'identification attribués par Oricom en vertu des présentes, et Oricom peut changer ou retirer ce numéro de téléphone, codes d'identification, mots de passe et autres éléments d'identification en tout temps en donnant un avis au Client à cet effet. Nonobstant ce qui précède, au cours de la période où le Service de téléphonie est fourni par Oricom, le Client détient le droit exclusif d'utilisation du numéro de téléphone. Oricom peut changer ce numéro si elle a un motif raisonnable de le faire, telle qu'une exigence d'un organisme gouvernemental, et qu'elle donne par écrit un préavis raisonnable au Client comportant le motif et la date effective du changement de numéro de téléphone. En cas d'urgence, un avis verbal avec confirmation écrite subséquente suffit.
- 14.6.** L'inscription du numéro à l'annuaire est disponible sans frais sur demande du Client pour les régions de Montréal et Québec. Pour les autres régions le Client devra s'adresser au service à la clientèle pour vérifier la disponibilité du service d'inscription à l'annuaire. Dans le cas d'erreurs ou d'omissions dans les inscriptions de l'annuaire téléphonique local, que l'erreur ou omission porte sur le numéro de téléphone, l'adresse ou le nom du Client, la responsabilité d'Oricom est limitée au remboursement au Client des frais d'inscription applicables, le cas échéant, pour la période où l'erreur ou l'omission s'est produite.
- 14.7.** Un service d'assistance annuaire est disponible en composant **4-1-1** moyennant des frais de **2,00 \$** par appel.
- 14.8.** Un service d'assistance à l'abonné et de soutien technique est accessible en composant **6-1-1** sans frais.
- 14.9.** Quatre forfaits sont offerts selon le choix du Client indiqué à la section **Forfaits et Services** de la présente Convention. Ces forfaits comportent les options suivantes:
- 14.9.1. Téléphone Base** - Le forfait Téléphone Base comprend (i) un nombre et une durée d'appels illimités à l'intérieur de la Zone Étendue de même qu'entre abonnés du service téléphonie VoIP d'Oricom, (ii) plusieurs fonctions sont accessibles avec la touche étoile dont la description détaillée se retrouve dans le guide fournit avec la passerelle VoIP, (iii) un rapport détaillé des appels reçus et effectués est accessible via le web, (iv) le coût des appels interurbains vers le Canada et les États-Unis est de **0,05 \$** par minute, (v) un service d'urgence **9-1-1** est inclus dont les particularités sont indiquées plus loin;
- 14.9.2. Téléphone Régulier** - Le forfait Téléphone Régulier comprend, en plus des options du forfait Téléphone Base, (i) l'afficheur du numéro des appels entrants et (ii) une boîte vocale évoluée avec redirection des messages vers la messagerie Internet;
- 14.9.3. Téléphone Avancé** - Le forfait Téléphone Avancé comprend, en plus des options du forfait Téléphone Régulier plus, (i) les fonctions de mise en attente, (ii) **250** minutes d'appels interurbains au Canada et aux États-Unis et (iii) un tarif réduit à **0,04 \$** par minutes d'interurbain au Canada et aux États-Unis au-delà des **250** minutes incluses;
- 14.9.4. Téléphone Ultime** - Le forfait Téléphone Ultime comprend les options du forfait Téléphone Avancé mais avec (i) **500** minutes d'appels interurbains au Canada et aux États-Unis et (ii) le réacheminement automatisé des appels entrants.
- 14.10. Frais d'interurbain et autres frais**

- 14.10.1. Frais d'interurbain** - Le service interurbain du Client est par défaut acheminé par Oricom selon les tarifs d'Oricom décrits précédemment. Le service interurbain est facturé à la minute et, à la fin d'un appel, le temps d'utilisation est arrondi jusqu'à la prochaine minute. Des frais minimums de une (**1**) minute sont applicables pour chaque appel. ORICOM se fie à la supervision automatisée des réponses pour déterminer si et quand un appel a été répondu. La supervision de réponse est le signal envoyé par le Transporteur qui connecte l'appel pour indiquer le début de l'appel. La supervision de réponse est généralement reçue lorsque l'appel est répondu; cependant, la supervision de réponse peut aussi être générée par les systèmes de messagerie, les autocommutateurs privés (PBX) et les équipements d'aiguillage interéchange. Lorsqu'aucune réponse n'est détectée, la facturation commencera seulement trente (**30**) secondes après la composition du numéro seulement si l'usagé n'a pas raccroché. Le Client comprend que certains fournisseurs de services interurbains pourraient ne pas acheminer les appels interurbains à partir du réseau d'Oricom et dégage Oricom de toute responsabilité à cet égard.
- 14.10.2. Autres frais** - Le Client est responsable des coûts facturés par ORICOM pour les appels faits à partir de ses appareils téléphoniques, y compris ceux effectués à partir de tout équipement de terminal téléphonique donnant accès aux Services, et de tous les appels à frais virés qui ont été acceptés sur cet équipement, sans égard à qui les a effectués ou acceptés. Les frais peuvent varier et sans s'y limiter, selon la provenance, le lieu, la durée, la compagnie de téléphone.
- 14.11.** Une passerelle VoIP est nécessaire au fonctionnement de la téléphonie Oricom. Cet Équipement peut être loué, prêté ou acheté par le Client selon les forfaits et au choix du Client. Le Client accepte que la passerelle VoIP fournie ne puisse fonctionner qu'en lien avec le service de téléphonie d'Oricom. Le Client s'engage de plus à ne pas tenter de modifier ou altérer l'appareil d'aucune manière incluant, mais n'étant pas limité au changement du numéro de série ou de l'identifiant de l'Appareil, de faire une réinitialisation d'usine ou d'altérer le micrologiciel d'une manière quelconque. Si le Client décide d'utiliser le Service à l'aide d'un appareil qui n'a pas été fourni par Oricom, Oricom se réserve le droit d'interdire de façon particulière ou de façon générale l'utilisation du Service.
- 14.12.** Pour assurer la priorisation de la voix sur le lien Internet du Client, il est recommandé de brancher la passerelle VoIP directement sur le modem et de brancher l'ordinateur ou le routeur du Client dans la passerelle VoIP. Les capacités de traitement de la passerelle VoIP fournie par Oricom sont suffisantes à une utilisation normale du réseau Internet. Toutefois si le Client utilise la passerelle VoIP pour transiter d'importantes quantités de données, par exemple en utilisant des réseaux de partage de fichiers (« Peer-to-Peer») sans limiter le nombre de connexions, il est possible que les capacités de traitement de la passerelle soient dépassées. Dans ce cas, le Client devra utiliser un routeur ayant des capacités de traitement supérieures et des capacités de priorisation de la voix sur IP, et insérer ce routeur entre le modem et la passerelle VoIP. De plus, Oricom n'assume aucune responsabilité concernant le bon fonctionnement du routeur du Client, sa configuration et son efficacité à prioriser la voix.
- 14.13. Usage résidentiel** - Le Service de téléphonie résidentiel décrit dans la présente Convention est destiné à un usage résidentiel. Le Client s'engage à ne pas utiliser le service ou les appareils pour tout autre usage incluant, mais n'étant pas limité aux activités commerciales ou gouvernementales, à but lucratif ou non lucratif, bureau à domicile, entreprise, vente, télétravail, télémarketing, composition automatique, envoi massif de fax ou de messages vocaux, appels prolongés ou toutes autres activités qui seraient inhabituels par rapport à un usage normal.
- 14.14. Utilisation du Service ou de l'Appareil par le client à l'extérieur du Canada ou des États-Unis** - ORICOM ne supporte pas le Service aux clients situés à l'extérieur du Canada et des États-Unis. Si un Appareil est installé en dehors du Canada et des États-Unis et que le Service est utilisé, il y a un risque pour qu'une telle activité viole une loi du pays. De plus, ORICOM se réserve le droit de limiter ou de terminer l'accès au Service à partir de certains pays sélectionnés.

- 14.15. Numéro 900, 976 et autres** - Le Service de téléphonie résidentiel d'ORICOM peut ne pas accéder à certains numéros de téléphone spéciaux comme, mais n'étant pas limité à, des numéros 900 et 976. ORICOM se réserve le droit de limiter la capacité du Client à composer de tels numéros à sa seule discrétion.
- 14.16. Interruption de service et détérioration due à une tierce partie** - Le Client accepte et comprend que le service de téléphonie résidentiel et le service de composition du **911** ne fonctionneront pas en cas de panne d'Internet. De plus, un trafic excessif sur Internet peut mener à une perte de qualité et peut mener à une interruption du Service également. Le Client accepte et comprend que dans la configuration standard, le service de téléphonie résidentiel et le service de composition du **911** ne fonctionneront pas si une panne d'alimentation de la passerelle et/ou du modem à large bande et le cas échéant, des routeurs résidentiels survient. Le service et la composition du **911** ne fonctionneront pas tant que le courant ne sera pas rétabli. (Il est recommandé de mettre en place une pile de secours « UPS - Alimentation sans coupure » pour le modem à large bande, les routeurs résidentiels et la passerelle VoIP)
- 14.17. Défaut du Client** - Le Client accepte et comprend que si son compte est suspendu tel que prévu à l'article **8.5**, le Service de téléphonie résidentiel ne fonctionnera pas, de même que les services d'urgence **911**.
- 14.18. Pas un service de téléphonie traditionnelle** - Le Client reconnaît, accepte et comprend que le Service de téléphonie résidentiel ne soit pas un service de téléphonie traditionnel et que des différences existent. Le Service est sujet à une réglementation différente de la téléphonie traditionnelle et cela peut limiter ou affecter les droits de réparation du Client devant le CRTC.
- 14.19. Vie privée** - Le Service de téléphonie résidentiel d'ORICOM utilise, en tout ou en partie, l'Internet et des réseaux tiers pour retransmettre la voix et autres communications. ORICOM n'est pas responsable pour toute perte relative à la vie privée résultant de l'utilisation du Service.

14.20. Service d'urgence et 911 - ORICOM offre un type de service **911** avec certaines limitations tel que définit ci-après. Lorsque le Client compose le **911**, l'appel est dirigé du réseau Oricom vers un point de réponse **911** et ensuite vers le point de réponse de sécurité publique (PRSP) du secteur où réside le Client ou au personnel des services locaux d'urgence responsable pour l'adresse que le Client a indiquée lors de son abonnement. Le Client accepte et comprend que lorsqu'il compose le **911** à partir de son équipement relié à la passerelle VoIP d'Oricom, il sera dirigé vers un centre d'appel qui le redirigera vers le fournisseur de services d'urgence local. La raison de cet intermédiaire est que le Client peut déplacer la passerelle VoIP à un autre endroit que celui indiqué lors de l'abonnement et un centre d'appel spécialisé à cet effet vérifiera l'adresse du Client avant de rediriger l'appel, tel que prescrit par le CRTC. Oricom dépend de tiers partis pour la transmission de l'information sous-jacente à une telle répartition et par conséquent, Oricom et ses tiers partis fournisseurs déclinent toute responsabilité dans le cas où l'information ou la transmission seraient incorrectes.

14.21. Advenant le cas où l'appelant est incapable de parler lors d'un appel **911**, Oricom transmettra au centre d'appel spécialisé l'Adresse du Client. Le Client est responsable de s'assurer que cette adresse soit à jour en suivant les indications à partir du lien " Informations **911** " se trouvant dans la zone client du site web www.oricom.ca. Dans le cas contraire, les services d'urgence pourraient être dirigés vers la mauvaise adresse.

14.22. Le Client informera tous les résidents du domicile, de même que les invités, les employés et les autres personnes pouvant être présentes à l'emplacement physique où le Client utilise la téléphonie résidentielle, des limites et des différences notables que présente la composition du **911** à partir des appareils raccordés à la téléphonie résidentielle, par comparaison à la composition du **911** à partir d'une ligne téléphonique traditionnelle.

- 14.23.** Oricom, ses administrateurs, les membres de sa direction et autres salariés ne peuvent être tenus responsables de tout sinistre, dommage ou perte et le Client renonce par la présente à toute réclamation ou droit d'action découlant de l'utilisation du service **911** de la téléphonie VoIP, ou relative à celle-ci, sauf en cas de négligence grossière ou de faute lourde. Le Client doit défendre, indemniser et exonérer Oricom et les membres de sa direction, administrateurs, salariés, affiliés, agents et tout autre fournisseur offrant des services connexes au Service de téléphonie résidentiel, de toute réclamation, perte, amende, pénalité et de tous dommages, frais et dépenses (incluant, mais sans s'y limiter, les honoraires et dépenses juridiques), que ce soit de la part du Client ou par intervention, relativement à l'absence, à une défectuosité ou à une panne du Service de téléphonie résidentiel (incluant le Service **911**), à un mauvais acheminement des appels au service **911** de la téléphonie résidentielle et/ou à l'incapacité de pouvoir utiliser le service **911** de la téléphonie résidentielle ou de pouvoir communiquer avec le personnel des services d'urgence.
- 14.24.** Le Client est responsable de ses équipements, du filage interne, du câblage et des prises au-delà du Point de démarcation qu'il en soit propriétaire ou non. Oricom peut, sans obligation de sa part, installer, à la demande du Client, le câblage intérieur et les prises et offrir des services de réparation aux frais indiqués par Oricom pour ces travaux ou, toujours à la demande du Client, intervenir sur le câblage intérieur appartenant ou étant sous la responsabilité du Client. Oricom ne sera pas tenu responsable: (i) de toute interruption ou non disponibilité du Service de téléphonie résidentiel, incluant toute interruption ou non-disponibilité du service d'urgence **911** ou de tout système d'alarme relié à une ligne téléphonique par le biais de laquelle Oricom fournit le service de téléphonie résidentiel; (ii) des faits et gestes ou omissions du Client ou du fonctionnement ou de la défaillance des équipements du Client; (iii) de tout dommage subi par les équipements du Client découlant du branchement ou débranchement de l'Équipement fourni ou prêté par Oricom au Client.

15. SERVICE ORICOM TV

- 15.1.** Le Oricom ne peut être tenu responsable pour la perte d'enregistrement suite à l'adhésion du service nécessaire pour l'enregistrement de contenu via le service Oricom TV. Lors d'une modification des chaînes contenues dans votre forfait, les enregistrements liés à la chaîne qui a été retiré du forfait seront perdus.
- 15.2.** Avec le service Oricom TV, vous êtes limité à **2** flux vidéo simultanés par domicile.
- 15.3.** Le service Oricom TV ainsi que tout contenu visionné sur cette plateforme est destiné à une utilisation résidentielle et non commerciale. Vous ne pouvez partager votre abonnement avec quiconque à l'extérieur de votre domicile. Il est défendu de revendre le service à une autre personne, quel qu'en soit le but. Vous ne pouvez diffuser, copier, transmettre ou offrir la programmation sous aucune forme pour permettre à un tiers d'écouter ou de visionner la programmation qu'Oricom fournit.
- 15.4.** Oricom se réserve le droit de mettre fin à toute entente s'il détermine que le client fait une utilisation inappropriée du service Oricom TV. La définition d'utilisation inappropriée est à la discrétion d'Oricom et seul Oricom peut déterminer si une utilisation est inappropriée de la part du client.
- 15.5.** Le service Oricom TV est disponible uniquement avec une connexion Internet Oricom, et ce, dans les secteurs où notre service Oricom TV est disponible. Votre service Oricom TV est lié à l'adresse de service que vous nous avez fournie et est réservé à un usage privé. Ce service n'est pas mobile; il vous est interdit de recevoir, écouter ou visionner votre programmation hors de votre résidence privée. Pour toute adresse de service supplémentaire, un nouveau compte de facturation sera nécessaire, que l'adresse de service soit une résidence secondaire ou un véhicule mobile ou de type récréatif.
- 15.6.** Un forfait minimal de **15** Mbps avec données illimitées est obligatoire pour le bon fonctionnement du service Oricom TV. Avec une vitesse inférieure à **15** Mbps, le service ne sera pas optimal et une limite de transfert de données pourrait occasionner des frais de surconsommation, car les données utilisées par le service Oricom TV

ainsi que les applications reliées au service sont soustraites de la capacité mensuelle du forfait de données Internet et le client ne pourra en tenir Oricom responsable.

- 15.7.** Un téléviseur HD avec une entrée HDMI disponible est un minimum requis pour utiliser le service Oricom TV.
- 15.8.** Il est possible de brancher votre récepteur télé en mode Wi-Fi, sans qu'il soit branché directement au routeur avec un câble réseau. Lorsque l'appareil est utilisé en mode Wi-Fi, le client doit s'assurer que son signal Wi-Fi soit assez puissant afin d'obtenir la meilleure performance du service Oricom TV. En règle générale, plus le récepteur télé est près du routeur, plus le signal est puissant. Plusieurs facteurs peuvent influencer la qualité des ondes Wi-Fi. Si le signal est trop faible, vous pourriez avoir des problèmes lorsque vous utilisez votre service. Si tel est le cas, tentez de rapprocher votre récepteur du routeur ou connectez un câble réseau entre le récepteur et votre routeur.
- 15.9.** La disponibilité des chaînes, les services, les conditions et les tarifs affichés peuvent varier selon les régions et sont modifiables sans préavis.
- 15.10.** Excluant les chaînes du forfait de base, le client peut ajouter, retirer ou modifier les autres chaînes de son forfait en tout temps, à condition que celles-ci aient été actives pour un minimum de **30** jours.
- 15.11. Fraude et vol** - Le client a la responsabilité d'informer Oricom si le récepteur télé est volé ou que le service est utilisé frauduleusement. Tant qu'un tel avis n'a pas été reçu, le client est responsable pour toute utilisation du service.
- 15.12.** Le client convient qu'Oricom n'est aucunement responsable du contenu offert, et le client assume l'intégralité des risques et de la responsabilité liés à une surveillance parentale adéquate à l'égard du contenu visionné avec ce service.

**ANNEXE A - INDEMNITÉ COMPENSATOIRE EN CAS DE PERTE, VOL, BRIS, DESTRUCTION OU NON RETOUR
D'ÉQUIPEMENT**

Conformément au paragraphe **8.7** de la Convention, le Client doit payer les indemnités compensatoires suivantes en cas de perte, vol, bris, destruction ou non-retour d'Équipement fourni, prêté ou loué:

Type d'équipement et montant de l'indemnité avant taxes

Modem pour accès Internet par ligne DSL	99,95 \$
Modem pour accès Internet par VDSL	119,95 \$
Modem pour accès Internet par câble	99,95 \$
Modem pour accès Internet par câble extrême	174,95 \$
Modem routeur pour fibre optique	99,95 \$
Passerelle VoIP	69,95 \$
Récepteur TV	99,95 \$
Transformateur	14,95 \$
Filtre téléphonique DSL	6,95 \$
Câble reseau 6 pieds	3,95 \$
Routeur sans fil évolué	89,95 \$
Routeur sans fil Extrême	149,95 \$
Terminal fibre optique	99,95 \$
Prolongateur de portée	49,95 \$

En concluant cette Convention, le Client reconnaît également avoir lu, compris et accepté les modalités et conditions de la convention de service, notamment les modalités et conditions ci-jointes. Les modalités et conditions font partie de la convention de services.