



Cette convention d'utilisation de la téléphonie par Internet (VoIP) et des services relatifs est conclue entre Connexio Inc, («nous» ou «Connexio»), et l'utilisateur («vous», l'«utilisateur», le «client» ou l'«abonné») des services de téléphonie IP de Connexio .

1- DÉFINITIONS

Appareil - Tout appareil, incluant ses composantes, tels que passerelle IP, téléphone IP, ou tout autre appareil pour connexion IP.

Service - Le service fourni une connexion téléphonique VoIP, ainsi que tous les services relatifs comme la messagerie vocale, qui vous permettent de faire ou de recevoir des appels téléphoniques par Internet à partir de ou vers le réseau téléphonique public. Les appels entre les abonnés de Connexio se font entièrement sur Internet.

2- PRÉAMBULE

Vous affirmez que vous avez l'âge légal pour conclure cette entente.

Cet accord décide des conditions d'utilisation du service et des appareils utilisés conjointement avec le service. En activant le service, vous déclarez que vous avez lu, compris et accepté les conditions d'utilisation de cet accord.

3- PÉRIODE

Le service est offert sur une base mensuelle. Le contrat débute le jour de l'activation en ligne de votre compte ou 10 jours après la date où votre compte a été créé, selon la première éventualité. Par la suite le contrat se renouvelle le 1^{er} jour de calendrier de chaque mois (ci-après la «date anniversaire») et se termine le dernier jour de ce mois de calendrier. Cet accord se renouvelle automatiquement sur une base mensuelle pour les périodes suivantes sans action nécessaire de votre part sauf si vous retourner les appareils fournis à nos bureaux. Vous acceptez le fait que vous achetez le service pour une période mensuelle complète ce qui signifie que si vous terminez le service avant la fin de la période mensuelle, vous serez responsable des frais complets jusqu'à la fin de la période courante, incluant mais n'étant pas limité aux frais non facturés, plus les frais de déconnexion (si applicable), qui deviennent immédiatement dûs et payables. Vous restez responsable de tous les frais dus non payés ou accumulés jusqu'à l'expiration de la période ou la terminaison du service.

4- CONFIGURATION MINIMALE REQUISE DE L'USAGER

Pour utiliser le service, l'utilisateur doit avoir une connexion Internet haute vitesse telle que fournie par câble, DSL ou Ethernet. La bande-passante nécessaire normalement pour un appel est de 14Kbps mais peut parfois nécessiter jusqu'à 90Kbps dans certaines circonstances. Un appareil fourni par Connexio est aussi nécessaire. Vous pouvez aussi avoir besoin d'un routeur. Vous assumez toute responsabilité concernant le fonctionnement du routeur, sa programmation, sa connexion à Internet et son efficacité à transmettre le trafic vocal.

5- UTILISATION DU SERVICE

5.1- Le Service et l'Appareil vous sont fournis pour votre usage personnel et/ou pour un usage commercial "TEL QUELS". Ceci veut aussi dire que vous ne pouvez pas revendre ou transférer le Service ou l'Appareil à toutes autres personnes pour aucune raison ou pour facturer l'utilisation du Service, sans une permission écrite à l'avance de Connexio.

5.2- Plan de paiement à demande: Pour les usagers qui sont abonnés au plan de paiement à demande, vous serez facturé aux tarifs indiqués sur le site de Connexio (www.connexio.ca) pour tous les appels incluant les appels entrants et sortants et ceux fait à la messagerie vocale.

5.3- Forfaits résidentiels: Pour les usagers qui se sont inscrits à un forfait résidentiel qui inclut soit l'usage illimité pour les appels locaux ou interurbains, le service et l'appareil vous sont fournis, en tant qu'utilisateur résidentiel, pour votre usage personnel, résidentiel et non professionnel ou d'affaires. Ainsi, vous ne pouvez 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, utilisation continue ou exagérée de la fonction redirection d'appel, envoi massif de fax ou de messages vocaux, appels prolongés ou toutes autres activités qui seraient inhabituels par rapport à l'usage normal des usagers de forfaits résidentiels. Vous acceptez que votre utilisation du Service et/ou de l'Appareil OU que l'utilisation du Service et/ou de l'Appareil fournis par toutes autres personnes pour tous buts commerciaux ou gouvernemental vous oblige à payer à Connexio des frais plus élevés pour utilisation commercial et ce pour toutes les périodes, incluant les périodes antérieures, pour lesquelles vous utilisez ou avez utilisez le Service pour un usage commercial ou gouvernemental.

5.4- Utilisation du Service et de l'Appareil par les petites entreprises - Interdiction de revente

Si vous vous êtes inscrit au service pour petites entreprises de Connexio, le Service et l'Appareil vous sont fournis en tant que petite entreprise. Cela veut dire que vous ne pouvez revendre ou transférer le Service ou l'Appareil à aucune autre personne pour aucune raison sans un accord écrit à l'avance par Connexio. Vous acceptez que le plan pour petites entreprises ne donne pas le droit d'utilisation du Service pour la composition automatique, aux renvois automatique continus ou intensifs, au télémarketing (incluant mais n'étant pas limité aux sollicitations charitable, politique ou pour sondages), envois massif de fax ou toutes autres activités qui seraient inhabituels par rapport à l'usage normal des usagers des petites entreprises. Connexio se réserve le droit de couper ou modifier immédiatement le Service, si Connexio détermine, à sa seule discrétion, que le Service du client est utilisé pour toutes activités mentionnées ci-dessus.

5.5- TOUS LES FORFAITS : Vous pouvez permettre à d'autres personnes de votre maison ou de votre bureau l'utilisation du service, cependant vous êtes responsable de leur acceptation de cet Accord ainsi que du paiement de tous les frais relatifs à leur utilisation du Service. Les usagers peuvent faire un seul appel simultané par compte. Vous acceptez que l'utilisation du Service pour faire plus d'un appel simultanément vous obligera à payer pour des comptes additionnels et ce, pour toutes les périodes, incluant les périodes passées, durant lesquelles vous avez fait des appels simultanés.

Connexio se réserve le droit de couper ou modifier immédiatement le Service si Connexio détermine, à sa seule discrétion, que le Service du client est utilisé d'une manière qui est contraire aux conditions de cette Convention.

5.6- Service 411: Ce service est disponible et vous sera facturé selon les tarifs indiqués sur le site web de Connexio qui peuvent faire objet de modifications sans préavis de la part de Connexio et à sa seule discrétion. Les tarifs sont publiés sur le site web de Connexio à l'adresse www.connexio.ca

6- POLITIQUE D'UTILISATION ET RESTRICTIONS:

6.1- Vous acceptez de vous conformer aux politiques suivantes concernant l'usage, qui peuvent être modifiées de temps à autre et transmises vers vous via le site de Connexio, via courriel ou autre. En utilisant le service vous (a) devez vous conformer à toutes les lois, règles et réglementations applicables relatives mais sans être limitées à l'usage de produit électronique, l'envoi ou la transmission de contenu, logiciel ou autre matière; et vous (b) ne devez pas, ni permettre à quiconque (i) d'utiliser le service ou le site de Connexio d'une manière qui est illégale, frauduleuse, trompeuse, harcelante, menaçante, pouvant causer du dommage, maligne, diffamatoire, abusive, haineuse, sexuelle, raciste, inacceptable envers les ethnies, vulgaire, pornographique, obscène ou de toutes autres façons inacceptables incluant mais n'était pas limité à tout matériel qui peut être considéré comme une offense criminelle, pouvant mener à des poursuites criminelles ou violer toute loi locale, provinciale, fédérale, nationale, d'état, ou internationale; (ii) d'essayer d'obtenir un accès non autorisé aux bases de données de Connexio, aux réseaux ou systèmes d'ordinateur de Connexio; ou (iii) interférer avec l'utilisation ou la jouissance du service des autres clients de Connexio. De plus, vous ne devez pas ni permettre à d'autres, directement ou indirectement, de tenter de: (a) interrompre, couper, déséquilibrer ou interférer avec, recouvrir, altérer, modifier le Service ou restreindre, empêcher ou bloquer d'une quelconque façon à un visiteur ou utilisateur du service l'accès ou l'utilisation du Service, incluant mais n'était pas limité aux moyens du «hacking», «cracking» ou défiguration du Service, des Appareils et/ou des autres activités conduites sur ou à l'aide du Service; (b) transmettre tous logiciels, appareils, routine, ou autres matériels qui contient des virus, vers, bombe logique, cheval de Troie, ou autres composantes, dommageable, destructrice ou empêchant le bon fonctionnement; (c) utiliser tout robots, «web crawler», logiciel de recherche et téléchargement automatique pour obtenir, indexer ou d'une manière quelconque, reproduire ou détourner la structure de navigation ou la présentation du Service; ou (d) collecter ou récupérer de l'information sur les autres visiteurs ou utilisateurs du Service et/ou sur les employés de Connexio, les dirigeants, directeurs, partenaires, représentants, agents ou fournisseurs d'information d'une quelconque façon incluant mais n'étant pas limité à celles décrites dans cet Accord. Vous ne devez pas, ni permettre à d'autres, directement ou indirectement, d'obtenir ou tenter d'obtenir du matériel ou de l'information par un moyen quelconque qui n'est pas explicitement disponible par le Service. Sans limitation, Connexio se réserve le droit de mettre fin à votre Service immédiatement, ayant pour résultat le paiement immédiat de tous montants dus sans avis préalable si vous violez les restrictions ci-dessus. De plus, vous serez responsable envers Connexio et un parti tiers qui aurait souffert de préjudice suite à votre utilisation non-autorisée du Service.

6.2- Usage non autorisé: Vous acceptez le fait que vous devez avertir Connexio de tout usage non autorisé de votre compte ou de toute brèche ou faille de sécurité qui vous est connue.

6.3- Utilisation d'un appareil: Vous acceptez que l'appareil soit utilisable exclusivement en connexion avec le Service. Vous acceptez de ne pas 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.

6.4- Appareil volé: Vous devez avertir Connexio immédiatement, par courriel ou en appelant le service à la clientèle, si un Appareil est volé. Lorsque que vous appelez ou écrivez, vous devez fournir votre numéro de compte et une description détaillée des circonstances du vol ou de l'utilisation frauduleuse de l'Appareil.

6.5- Utilisation du logiciel: Tout logiciel mis à votre disposition par Connexio est régi par cette convention d'utilisation ainsi que par la licence pour utilisateur final applicable. Vous ne devez pas faire de l'ingénierie inverse, décompiler ou essayer de découvrir le code source par un moyen quelconque des logiciels disponibles sur le Site web. Sans y être limité, la copie ou la reproduction du logiciel vers un autre serveur ou endroit pour reproduction ou redistribution est strictement interdite.

6.6- Câblage : Le client est responsable du câblage à l'intérieur du bâtiment où se trouvent les équipements. Il ne doit pas altérer, modifier ou remplacer le câblage, connecteurs, diviseurs ou filtres existants ou installés par Connexio ou ses sous-traitants.

7- LIMITES DU SERVICE

7.1- Utilisation du Service ou de l'Appareil par le client à l'extérieur du Canada ou des États-Unis: Connexio n'offre présentement pas, ni ne supporte, 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 où vous le faite. Vous êtes responsables pour toute utilisation du Service et/ou de l'Appareil par toute personne qui utilise le Service ou l'Appareil qui vous est fourni. Connexio n'accepte aucune responsabilité.

De plus, Connexio se réserve le droit de limiter ou de terminer l'accès au Service à partir de certains pays sélectionnés.

7.2- Numéro 900 et 976: le Service de téléphonie de Connexio peut ne pas accéder à certains numéros de téléphone spéciaux comme, mais n'étant pas limité à, des numéros 900 et 976. Connexio se réserve le droit de limiter votre capacité à appeler de tels numéros à sa seule discrétion.

7.3- Interruption de service et détérioration due à une tierce personne: Vous acceptez et comprenez que le Service ne fonctionnera pas en cas de panne d'électricité ou de panne d'Internet. De plus, du trafic excessif sur Internet peut mener à une perte de qualité et peut mener à une interruption du Service.

7.4- Interruption de service suite à la suspension de votre compte: Vous acceptez et comprenez que si votre compte est suspendu pour non-paiement ou pour tout non respect de cet Accord, le Service ne fonctionnera pas.

7.5- Pas un service de téléphonie traditionnelle: Vous reconnaissez, acceptez et comprenez que le Service n'est pas un service de téléphonie traditionnelle. Des différences existent entre le service de téléphonie traditionnelle et le Service de Connexio incluant mais n'étant pas limité à l'absence du service 911 et de confidentialité comme expliqué ci-dessous. Le Service est sujet à une réglementation différente de la téléphonie traditionnelle et cela peut limiter ou affecter vos droits de réparation devant le CRTC.

7.6- Vie privée: Le Service de Connexio utilise, en tout ou en partie, l'Internet public et des réseaux tiers pour retransmettre la voix et autres communications. Connexio n'est pas responsable pour toute perte relative à la vie privée résultante de l'utilisation du Service.

8- SERVICE D'URGENCE ET 911

Service d'appel d'urgence de Connexio : 911

Service vocal IP nomade

En tant que client actuel de Connexio ou futur client de Connexio, vous êtes ou serez abonné au service de système vocal sur Internet (système vocal IP) offert par Connexio conformément aux modalités de services de Connexio 'service vocal IP'. Le service vocal IP que nous fournissons est communément appelé un service nomade, ce qui signifie que Connexio vous permet, en tant que client, de logger des appels depuis un accès à un service Internet sur large bande, peu importe où il se trouve. Comme vous le savez, vous pouvez simplement amener votre appareil téléphonique avec vous et utiliser le service vocal IP peu importe où vous vous trouvez.

Toutefois, étant donné ces fonctions nomades, Connexio n'est actuellement pas en mesure de détecter systématiquement si le service est utilisé à partir d'une adresse de service inscrite ou à partir d'un autre lieu. Par conséquent, lorsqu'un abonné se déplace, Connexio ne peut assurer l'acheminement en bonne et due forme du service 911 ou l'information d'identification automatique du lieu permettant de traiter les appels du service d'urgence 911 du client, à moins que le client ne mette à jour les renseignements relatifs à son emplacement.

Service d'urgence 911 de Connexio

Donnant suite aux directives du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes 'CRTC' rendues dans la décision de télécommunications CRTC 2005-21, Connexio a, conformément à ces directives, mis en service un service d'appels d'urgence ou un service d'urgence 911 'service 911'.

Pour utiliser le service 911, vous devez l'activer conformément aux instructions qui vous sont fournies.

Une fois le service 911 activé, tous les appels du client utilisant le service 911 seront reliés à un intermédiaire (comme un centre d'appels tiers), qui à son tour transférera l'appel au centre d'appels de sécurité publique ou à l'agence de service d'urgence concernée. Suivant l'information fournie par le client, l'intermédiaire dirigera votre appel à l'agence de service d'urgence concernée ou un centre d'appels de sécurité publique.

RESTRICTIONS VISANT LE SERVICE 911

Connexio informe le client des restrictions inhérentes au service 911 en raison du caractère nomade du service vocal IP.

Le service 911 n'est pas accessible ni offert dans les cas suivants :

- en cas d'encombrement du réseau; et
- en cas de panne de service découlant :
 - d'une panne d'électricité;
 - d'une panne de réseau Internet/d'annulation de service de votre fournisseur de services Internet;
 - d'annulation ou de suspension par Connexio du service vocal IP pour tout motif précisé dans nos modalités d'utilisation
 - Les intervenants du service d'urgence 911 qui desservent le service 911 pourraient tarder à intervenir si :
 - vous ne nous fournissez pas des renseignements précis et fidèles concernant votre emplacement actuel (c.-à-d., où vous vous trouvez);
 - vous ne nous avisez pas immédiatement de tout changement qui pourrait modifier vos renseignements relatifs à votre emplacement que vous nous avez initialement fournis;
 - Vous ne nous contactez pas afin de mettre à jour vos nouvelles informations d'adresse.

- la vérification de votre emplacement actuel n'est pas complétée. Cela peut prendre jusqu'à 24 heures après que nous ayons reçu le nouvel emplacement.
- un mauvais acheminement d'appel 911 se produit pour quelque raison que ce soit, y compris, notamment, l'omission de respect des modalités d'activation adéquates pour les appels 911, ou le fait que vous nous avez fourni des renseignements erronés, incomplets ou désuets relativement au service 911.

Dans l'éventualité où un appel d'urgence en cours était interrompu, le service personnel d'urgence 911 ne sera pas en mesure de vous joindre au téléphone d'où vous avez logé l'appel si :

- le service de transfert d'appel, l'option de repos téléphonique et d'autres caractéristiques programmées sont activés au moment où vous composez le 911;
- votre sonnerie de téléphone est DÉSACTIVÉE;

LIMITE DE RESPONSABILITÉ

Ni Connexio, ni les sociétés membres de son groupe ou sociétés reliées, ni leurs dirigeants ou employés ne sauraient tenus responsables de toute réclamation, de tout dommage ou de toute perte, et vous renoncez par les présentes à faire valoir de telles demandes d'indemnisation ou causes d'action découlant du service vocal IP ou du service 911, ou les deux, y compris, notamment, votre incapacité à composer le 911 de votre ligne ou d'accéder au service d'urgence personnel, sauf s'il est établi que l'acte ou l'omission ayant entraîné la réclamation, le dommage ou la perte résulte de la négligence, d'une faute lourde ou d'une faute intentionnelle de la part de Connexio.

Vous acceptez de défendre, d'indemniser et d'exonérer Connexio, les sociétés membres de son groupe et sociétés reliées, leurs dirigeants, administrateurs, employés, membres et mandataires et tout autre tiers fournisseur de services qui vous ou nous fournit des services relativement au service vocal IP de toute réclamation, de toute perte, de tout dommage, de toute amende, pénalité, de tous frais et de toute charge (y compris, notamment, les frais et débours raisonnables d'avocats) par vous ou pour votre compte ou par un tiers ou un utilisateur du service vocal IP ou pour son compte résultant de l'absence, d'une panne ou d'un problème technique du service vocal IP, y compris, notamment, le service 911, ou de votre incapacité ou celle d'un tiers ou d'une partie ou d'un utilisateur que vous autorisez à utiliser et accéder au service vocal IP d'être en mesure de composer le 911 ou d'accéder à tout service d'urgence personnel, et du mauvais acheminement d'appels 911, y compris, notamment, l'omission de respecter les modalités d'activation adéquates pour les appels 911 ou le fait que vous nous avez fourni des renseignements erronés ou incomplets ou désuets relativement au service 911.

Acceptation

Malgré les restrictions dont il est question ci-dessus, et ayant entièrement lu et compris ces restrictions de même que les limites de la responsabilité de Connexio, vous reconnaissez par les présentes et acceptez, sans restriction, le service vocal IP et le service 911 tels qu'ils sont offerts présentement.

9- DROIT DE REPRODUCTION / MARQUE DE COMMERCE / USAGE NON-AUTORISÉ DE L'APPAREIL, MICROLOGICIEL OU LOGICIEL

Le Service et toutes les informations, documents, logiciel, micrologiciel et matériel concernant le service sur le site de Connexio ainsi que les noms, marques de commerce, fonctionnement du service («propriété intellectuelle») sont la propriété exclusive de Connexio ou de ses concédant de licence et sont protégés par les lois de propriété intellectuelle et par les traités de disposition

internationaux. Vous comprenez que vous n'avez pas de licence pour utiliser le micrologiciel ou logiciel utilisé pour fournir le Service ou fourni aux clients en conjonction avec le Service ou inclus avec l'Appareil autre qu'une licence non-transférable et révocable pour utiliser le micrologiciel ou logiciel en question (sans y faire aucune modification) strictement en accord avec les conditions d'utilisation de cet Accord. Si vous décidez d'utiliser le Service à l'aide d'un appareil qui n'a pas été fourni par Connexio, que Connexio se réserve le droit d'interdire de façon particulière ou de façon générale, vous garantissez et représentez que vous avez tous les droits requis, incluant les licences d'utilisation des micrologiciels et/ou logiciels, pour utiliser cette interface avec le Service et vous allez indemniser et ne pas tenir Connexio responsable contre toute responsabilité résultant de votre utilisation d'une telle interface avec le Service.

10- FRAIS / PAIEMENTS / DÉFAUT / TAXES

10.1- Facturation et paiement: Connexio portera mensuellement tous les frais à votre carte de crédit ou effectuera un prélèvement automatique dans votre compte bancaire. Les frais mensuels pour le Service, selon le forfait auquel vous êtes inscrit, les frais de location de l'Appareil ainsi que les frais pour les services additionnels (si applicable), seront portés à votre carte de crédit mensuellement à l'avance. Tous les frais d'appels interurbains, d'appels locaux, d'assistance annuaire (411), etc. qui excèdent le forfait choisi seront portés à votre carte de crédit ou à votre compte bancaire à la fin de chaque période mensuelle. Cependant, Connexio se réserve le droit de facturer à intervalle plus fréquents si le montant dû dépasse 50 \$.

Votre acceptation de cet Accord autorise Connexio à charger votre carte de crédit ou votre compte bancaire lié à votre service, incluant toute modification d'information donnée au Connexio si la carte de crédit expire ou est remplacée, pour tous frais comme décrit ici. Cette autorisation restera valide jusqu'à 30 jours après que Connexio ait reçu de votre part un avis de révocation de la permission à Connexio à porter des frais votre carte de crédit ou compte bancaire, ou jusqu'à ce que tous les frais accumulés à votre compte soient payés.

Faute de paiement : paiement pré autorisé sans provision, carte de crédit invalide ou avec date d'expiration échue ou tout autre retard de paiement. Des frais d'administration de 20 \$ seront facturés lors d'une faute de paiement. De plus, Connexio peut à son choix suspendre le compte temporairement avec frais administratifs de 20 \$ ou résilier le service. Les frais mensuels du service sont applicables en entier. Pour que le service soit rétabli, le solde du compte ainsi que les frais de réactivation de 79.99 \$ devront être acquittés. Un dépôt équivalent à 2 mois de service incluant les taxes pourraient également être exigés. Si des procédures de recouvrement doivent être entreprises, des frais de 50\$ seront facturés au client. Des frais d'administration de 28% /an seront chargés au client sur toute facture en retard de paiement.

10.2- Frais de péage: Les frais d'appels interurbains faits en utilisant le Service vous seront facturés au tarif établi par Connexio et publié sur le site web de Connexio. Ces tarifs peuvent être changés de temps en temps à la seule discrétion de Connexio et seront publiés sur le site web. Présentement, il n'y a pas de frais entre les usagers; cependant, des frais peuvent apparaître à la seule discrétion de Connexio et seront publiés sur le site web de Connexio. La durée de chaque appel est arrondie et facturée par bloc de six (6) secondes. Les frais de chaque appel sont arrondis au 1¢ supérieur. Tous les appels qui reçoivent une réponse, comme expliqué ci-dessous, et qui durent plus de 6 secondes sont facturés un minimum de trente secondes. Connexio se fie à la supervision de réponse 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 inter-échange. Lorsque aucune réponse n'est détectée, la facturation commencera seulement quarante (40) secondes après la composition du numéro seulement si l'usagé n'a pas raccroché.

10.3- Taxes: le client est responsable pour et doit payer la taxe fédérale (TPS), la taxe de vente harmonisée (HST) et les taxes provinciales (TVQ ou autre) applicables ou tout autres taxes ou frais de télécommunication ou autres en vigueur maintenant ou dans le futur, qui découlent de l'abonnement du client, de l'utilisation ou du paiement pour le Service et de l'achat ou de la location de l'Appareil. Tous ces montants sont additionnés aux paiements pour le Service et seront facturés à votre compte.

10.4- Différends à propos de la facturation: Vous devez avertir Connexio par écrit au plus tard sept (7) jours après la publication de votre relevé de compte mensuel sur le site web ou envoyé à votre adresse courriel si vous avez un différend à propos d'un frais sur votre relevé de compte ou ce différend sera ignoré. Les différends à propos de la facturation doivent être envoyés par la poste ou par courriel aux adresses suivantes:

Service à la clientèle - Département de facturation
Connexio Inc.
715 rue Cormier,
Drummondville Québec J2C 6P7
ou
facture@connexio.ca

11- TERMINAISON / DISCONTINUATION DU SERVICE

11.1- Toute demande d'arrêt de service se fera au retour des équipements en personne et en magasin seulement. L'équipement se définit comme suit : un modem-câble, son bloc d'alimentation électrique, un câble réseau et la boîte d'origine. Aucune annulation ne sera prise en compte par toute autre moyen de communication. Si les équipements sont retournés avant le 8 du mois de l'arrêt de service, un prorata sera facturable et payable au moment du retour des appareils. Après cette date, le mois en entier devra être acquitté par le paiement préautorisé déjà programmé. Pour les clients à l'extérieur du territoire de Drummondville qui ont reçu leur(s) équipement(s) par la poste au départ, les mêmes conditions s'appliquent. Les services seront donc annulés seulement à la réception des équipements à nos bureaux, et doivent être reçus avant le 8 du mois afin d'avoir droit au prorata. Le solde restant sera payable en paiement préautorisé tel les mois d'abonnement précédents.

Connexio se réserve le droit de suspendre ou de cesser de fournir le Service en général, ou de terminer votre Service, en tout temps à sa seule discrétion. Si Connexio cesse de fournir le Service en général ou termine votre Service à sa discrétion sans fournir de raison, vous ne devrez payer que les frais générés avant la date de terminaison incluant la portion des frais mensuels utilisés. Si votre Service est terminé pour toute raison fournie, incluant mais n'étant pas limitée à une violation de cet Accord ou suite à une utilisation interdite du Service ou de l'Appareil (comme, mais n'étant pas limité à, votre tentative de hacker, couper ou mal utiliser le Service), vous serez responsable des frais mensuels complets jusqu'à la fin de votre période mensuelle, incluant mais n'étant pas limités aux factures non payées, aux frais de déconnexion si applicable comme stipulé plus bas qui deviennent tous immédiatement dus et payables.

Connexio peut terminer votre Service en tout temps et à sa seule discrétion si des frais sur votre carte de crédit ou votre compte bancaire sont refusés ou annulés ou pour tout autre cas de non-paiement des frais de compte. En cas de terminaison du Service pour une carte non-valide, pour paiement annulés ou non paiement vous demeurez **TOTALEMENT RESPONSABLE** envers Connexio de **TOUS LES FRAIS GÉNÉRÉS AVANT LA TERMINAISON** et pour les frais suivant votre non-paiement tels que (mais n'étant pas limités à) les frais de collecte et les frais de mandataire.

11.2 - Remboursement de dépôt

Le dépôt de sécurité de 40 \$ pour un équipement ou 60 \$ pour 2 équipements est remboursable après 12 mois d'abonnement. Un chèque sera retourné par la poste dans les 4 à 6 semaines après la réception des équipements, retourné dans un état acceptable et que le solde du compte est nul. Si un solde est toujours dû, le dépôt serait alors appliqué sur ce solde.

11.3 Garantie "Argent Remis"

Connexio offre une garantie de 14 jours, applicable pour la première ligne d'un membre mais pas pour les lignes additionnelles. Selon l'accord de garantie, Connexio rembourse les frais d'activation, le premier mois de service, les coûts de location d'appareils. Les frais de transport et de configuration ne sont pas par contre remboursables.

Pour être éligible à cette garantie de remboursement, l'utilisateur doit (i) interrompre le service au plus tard 14 jours après la date d'activation et (ii) l'Appareil doit être retourné à nos bureaux dans ce même délai. L'utilisateur demeure responsable pour les frais d'utilisation qui ne sont pas éligibles au remboursement. **CETTE GARANTIE NE S'APPLIQUE PAS AUX COMPTES QUI ONT DÉPASSÉ 250 MINUTES D'UTILISATION ET CES COMPTES NE SONT PAS ÉLIGIBLES AUX REMBOURSEMENTS DES FRAIS DÉCRIS CI-DESSUS.**

Tous les Appareils retournés doivent être dans leur emballage original avec le code CUP ou le code à barres intact. Toutes les composantes, manuels d'instructions et carte d'enregistrement doivent être inclus. **CETTE GARANTIE NE SERA PAS HONORÉE SI L'USAGER NE REMPLI PAS CES CONDITIONS.**

12- GARANTIES, LIMITATION DE RESPONSABILITÉ et INDEMNISATION

12.1- Garanties:

Connexio et ses affiliés, directeurs, employés et agents fournissent le Service TEL QUEL et ne donne aucune garantie d'aucune sorte, expressément ou implicitement, incluant mais n'étant pas limité à, (i) toute garantie implicite de marchandabilité ou condition pour une utilisation spécifique du Service ou de l'Appareil, (ii) garantie que le Service fonctionnera sans erreurs ou sans ratés, délais, interruption, dégradation de la qualité de voix ou perte de contenu, données ou information. Ni Connexio ni ses officiers, directeurs, employés, affiliés ou agents, fournisseurs ou tout autre fournisseur de service ou vendeur qui fournissent des services ou produits à des clients, en lien avec cet Accord ou le Service, ne seront responsables pour les accès non autorisés à Connexio, aux installations de transmission du Client ou équipement intitulé ou pour l'accès non autorisé à, ou altération, vol ou destruction de, fichiers de données du Client, de programmes, procédures ou information par accident, moyen ou appareil frauduleux ou toutes autres méthodes, peu importe si les dommages causés font suite à une négligence de la part de Connexio, des fournisseurs de service ou des vendeurs. Les descriptions concernant le Service ou l'Appareil, si présentes, par Connexio, les agents de Connexio ou les installateurs sont à but informatif et ne sont pas donnés comme garantie d'aucune sorte.

12.2- Limitation de responsabilité:

Les parties acceptent que sous aucune circonstance Connexio, ses officiers, directeurs, employés, agents, partenaires, fournisseurs ou tous autres fournisseurs de services qui fournissent un service au Client en lien avec cet Accord ou le Service ne peuvent être tenu responsable envers vous ou toute autre personne, pour tout dommage actuel, direct, consécutif, spécial, incidentiel, punitif ou exemplaire ou pour tout autre dommage incluant mais n'étant pas limité à des pertes de données, perte de revenu ou de profit quels qu'elles soient, peu importe la capacité anticipée résultant de la fourniture du Service ou d'une quelconque manière en relation à cet Accord résultant soit de (i) l'utilisation du Service par le Client (ii) les fautes, omissions, interruptions, pertes,

vois ou effacements de fichiers, erreurs, défauts, délais dans l'opération ou la transmission, ou (iii) tous ratés de performance ou autre en lien avec le Service ou cet Accord ou découlant de ou en lien avec l'utilisation ou l'impossibilité d'utilisation du Service, incluant l'impossibilité de signaler le 911 ou d'accéder à des services d'urgence par le Service; des dégradations de qualité du Service, panne de l'Appareil, erreurs, omissions, interruptions, ou défauts de l'équipement, événements de force majeure incluant mais n'étant pas limités aux catastrophes naturelles; grèves; feux; guerres; émeutes; actions du gouvernement, qui sont causés par n'importe quelle raisons. Les limites décrites ici s'appliquent aux poursuites fondées sur des violations de contrat, violations de garanties, responsabilités de produits, responsabilités extracontractuelles et toutes autres théories de responsabilités et s'appliquent peu importe si Connexio était informé de la possibilité de ces types de dommages particuliers.

12.3- Indemnisation:

Le Client accepte de devoir défendre, indemniser et tenir non-responsable Connexio, ses officiers, directeurs, employés, partenaires, agents et tous autres fournisseurs de services qui fournissent du service au Client en lien avec cet Accord ou avec le Service, de toutes réclamations, pertes, dommages, amendes, pénalités, coût ou dépenses (incluant mais n'étant pas limité à des frais de mandataire raisonnable) pour le, ou au nom du, le Client ou tout autre tiers-parti ou utilisateur du Service à la Clientèle, relatif à cet Accord ou en violation de cet Accord, les Services incluant mais non limité à l'appel du 911 ou de l'Appareil. Ce paragraphe reste valide même après la terminaison de cet Accord.

12.4- Pas de tiers-parti bénéficiaire:

Aucune disposition de cet Accord fournit à une personne ou une entité qui ne fait pas partie de cet Accord une action en justice, réclamation, responsabilité, remboursement ou cause d'une action ou créé des droits à un quelconque autre tiers-parti.

12.5- Contenu

Vous êtes responsable pour tout contenu transmis par vous ou vers vous ou un Utilisateur du Service. Vous devez assumer que votre utilisation d'Utilisateur du Service et du contenu sera en tout temps en accordance avec toutes les lois, règlements, et les instructions écrites ou électroniques d'utilisation applicable.

12.6- Responsabilité maximale

L'unique responsabilité maximum de Connexio pour des dommages envers vous pour toutes causes peu importe et sans considération de la forme de l'action, incluant la négligence, ne peut dépasser un montant égal aux frais de Service que vous payez pour le Service durant une période d'un (1) mois précédent l'événement qui a causé les dommages ou les blessures.

13- LOIS GOUVERNEMENTALES / RÉOLUTION DE LITIGES

13.1- Lois gouvernementales: Cet accord et les performances aux termes des présentes sont gouvernés par et analysé en accordance avec les lois en force dans la province de Québec, Canada, et la cour en question doit être habile à entendre des litiges.

Si une quelconque disposition de cet Accord est déterminée par une cour ou un ressort compétent comme étant invalide, les parties concèdent que la cour doit néanmoins s'efforcer de respecter les intentions des parties reflétées dans la disposition, et que les autres dispositions de cet Accord restent valides et en pleine force. Vous acceptez que peu importe les lois visant le contraire, toutes réclamations ou actions faisant suite à ou étant relié à l'utilisation du Service ou de l'Accord doivent être remplies avant un (1) an suivant la réclamation ou l'action en question ou sera exclu à jamais.

13.2- Non transférable: Cet Accord n'est pas transférable d'une quelconque façon et ne peut être assigné à un tiers-parti. Ceci inclus mais, n'est pas limité à, ni vous ni aucune autre personne ne doit: (a) revendre, faire un partage de temps, sous-licencier, ou d'une quelconque façon transférer en totalité ou en partie une portion du Service à un tiers-parti; ni (b) faire un usage commercial du Service excepté pour les clients du Plan d'Affaire.

13.3- non-renonciation: La non-renonciation ou échec de Connexio d'exercer ou d'exécuter, de quelque façon que ce soit, tout droit ici fourni ne doit pas être réputé renonciation de tout autre droit découlant de cette convention.

13.4- Accord complet: L'utilisateur sait qu'il doit lire cet Accord ainsi que l'annexe A et les tarifs publiés sur le site de Connexio, qu'il les a compris et est d'accord pour être lié par les termes et accepte de plus que c'est la définition complète et exclusive de l'accord entre les parties qui supprime et annule toute offre précédente, arrangement et tout autre entente orale, électronique ou écrite entre les parties relativement à cet Accord. Connexio se réserve le droit de changer les conditions générales de cet Accord de temps en temps incluant mais n'étant pas limité aux changements de tarifs, augmentation, addition, retrait, modification ou discontinuation de tout ou d'une partie du Service ou de toute fonction ou caractéristique présente d'une quelconque manière et à sa seule discrétion, avec ou sans avis préalable, obligation ou responsabilité d'une quelconque nature envers vous ou toute autre personne. L'annexe A est une partie intégrante de cet Accord.

Tout avis de changement aux «Conditions d'Utilisation» sera considéré comme donné et reçu par le Client et sera effectif à la date publiée sur le site de Connexio. Ces changements lieront aussi le Client.

13.5- Divisibilité: Si une quelconque portion de cet Accord est déclaré invalide, illégale ou non exécutoire, la validité, légalité et exécutabilité des dispositions restantes ne seront pas affectées ou déclarées non-valide par la suite.