

MODALITÉS DE SERVICE

Article

1000. **GÉNÉRALITÉS**

Ontera (Ontera) fournit le service et les équipements sous réserve des dispositions de tous les Tarifs d'Ontera n vigueur.

Pour une explication des symboles, voir la page 5

Parution/Publication 00/06/30

Entrée en vigueur : 00/09/01

Approuvé par le CRTC Ordonnance Télécom 2000-777
Le 16 août 2000

MODALITÉS DE SERVICE

Article 1000. **GÉNÉRALITÉS** (suite)

Paragraphe 1 :

- 1.1 Sauf avis contraire, les présentes Modalités de service s'appliquent aux services assujettis au Tarif approuvé par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes.
- 1.2 Les présentes Modalités ne limitent en rien la responsabilité d'Ontera en cas de défaut volontaire, de négligence grave, de comportement anticoncurrentiel ou de rupture de contrat découlant de la négligence grave de la part d'Ontera.
- 1.3 Ontera offre des services tarifés sous réserve des Modalités et conditions stipulées dans les documents suivants :
 - (a) les présentes Modalités;
 - (b) les dispositions pertinentes que contiennent les Tarifs d'Ontera; et
 - (c) toute demande écrite, dans la mesure où celle-ci est compatible avec les présentes Modalités ou Tarifs.

Les dispositions susmentionnées lient Ontera et ses abonnés.

Paragraphe 2 : Date d'entrée en vigueur des modifications

- 2.1 Sous réserve du paragraphe 2.2, les modifications apportées aux présentes Modalités ou aux Tarifs et approuvées par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes entreront en vigueur à la date d'entrée en vigueur prévue, même si les candidats abonnés ou les abonnés n'en ont pas encore été avisés, qu'ils ont acquitté leur facture ou que l'ancien taux leur a été imputé.
- 2.2 Dans le cas où le service devant être fourni à une date convenue ne l'a pas été, sans que le candidat abonné ou l'abonné n'y soit pour quelque chose, et que, pendant ce temps, une hausse tarifaire est entrée en vigueur, les anciens frais non périodiques pour la transaction dont il est question s'appliqueront.

Pour une explication des symboles, voir la page 5

MODALITÉS DE SERVICE

Article 1000. **GÉNÉRALITÉS** (suite)

Paragraphe 3 : Obligation de fournir le service

3.1 Ontera n'est pas requise de fournir le service à un candidat abonné dans les cas suivants:

- (a) si Ontera devait engager des dépenses inhabituelles que le candidat abonné ne pourra pas défrayer; à titre d'exemple, les dépenses visant assurer le droit de passage ou de construction spéciale;
- (b) si le candidat abonné doit encore de l'argent à Ontera, sauf s'il agit à titre de garant; ou
- (c) si le candidat abonné ne fournit pas de dépôt ou d'alternative raisonnable en vertu des présentes Modalités;
- (d) si le candidat abonné ne consent pas à accepter la catégorie de service qu'Ontera estime la plus appropriée sur le plan technique.

3.2 Si Ontera ne peut fournir le service au candidat abonné au moment de sa requête, elle lui fournira, sur demande, une explication par écrit.

Paragraphe 4: Les installations d'Ontera

4.1 Sauf disposition contraire dans ses Tarifs ou suite à un accord particulier, Ontera doit fournir et monter toutes les installations nécessaires pour fournir le service.

4.2 L'abonné doit remettre les équipements à Ontera sur résiliation du service.

4.3 Ontera assumera les coûts d'entretien et de réparation découlant de l'usure normale de ses installations. Toutefois, si le candidat abonné ou l'abonné exige que des travaux d'entretien et de réparation soient exécutés en dehors des heures normales de travail, Ontera pourrait lui facturer les frais supplémentaires ainsi engagés. Le présent article ne s'applique pas en cas stipulation différente dans un autre article dans les Tarifs d'Ontera ou suite à un accord particulier.

4.4 Tout abonné ayant délibérément ou par négligence, occasionné la perte ou l'endommagement des installations d'Ontera peut s'en voir imputer les coûts de restauration ou de remplacement. Les abonnés sont responsables dans tous les cas de dommages occasionnés aux installations d'Ontera par des installations fournies par eux.

Pour une explication des symboles, voir la page 5

MODALITÉS DE SERVICE

Article 1000. **GÉNÉRALITÉS** (suite)

Paragraphe 5 : Le droit d'Ontera d'accéder aux lieux

- 5.1 Les agents et les employés d'Ontera pourront, à toute heure raisonnable, pénétrer dans les lieux où le service est ou sera fourni pour y installer, inspecter, réparer et enlever ses installations, pour procéder à des inspections et à l'entretien nécessaires lorsque les installations fournies par l'abonné engendrent des interruptions ayant incidence sur le réseau, ou pour percevoir les recettes de téléphones publics.
- 5.2 Avant de pénétrer dans les lieux, Ontera obtiendra la permission du candidat abonné, de l'abonné ou de toute autre personne responsable.
- 5.3 Les paragraphes 5.1 et 5.2 ne s'appliquent pas en cas d'urgence ou lorsque l'entrée a lieu suite à une ordonnance de la cour.
- 5.4 L'agent ou l'employé d'Ontera présentera, sur demande, une pièce d'identité valable, émise par Ontera, avant de pénétrer dans les lieux.

Paragraphe 6 : Service de ligne à deux et à quatre abonnés

- 6.1 Ontera n'offre plus le service de ligne à deux et à quatre abonnés dans le cas de nouveaux abonnements, de déplacements, de réaménagements ou autres modifications. Ontera offre uniquement le service de ligne individuelle à titre de catégorie de service de base.
- 6.2 Les abonnés actuellement raccordés au service à deux et à quatre abonnés devront se mettre à niveau du service de ligne individuelle dès celui-ci sera disponible.

Paragraphe 7 : Dépôts et autres garanties

- 7.1 Sauf disposition contraire dans ses Tarifs, Ontera ne pourra pas exiger de dépôt d'un candidat abonné ou d'un abonné, sauf dans les cas suivants :
 - (a) si le candidat abonné n'a pas d'antécédents de crédit auprès d'Ontera et que les renseignements qu'il fournit sur sa solvabilité sont insatisfaisants;
 - (b) si la cote de solvabilité du candidat abonné auprès d'Ontera est insatisfaisante en raison des habitudes démontrées envers le paiement des services d'Ontera; ou
 - (c) si les risques de pertes représentés par le candidat abonné sont supérieurs à la moyenne.
- 7.2 Ontera informera le candidat abonné ou l'abonné du motif précis de l'exigence d'un dépôt et pourrait, à sa seule discrétion, l'aviser de la possibilité de substituer le dépôt par un autre type de garantie, notamment : prendre les dispositions nécessaires pour que les paiements soient versés par un tiers, obtenir une lettre de crédit bancaire ou une garantie écrite par un tiers dont le crédit est établi à la satisfaction d'Ontera.

Pour une explication des symboles, voir la page 5

MODALITÉS DE SERVICE

Article 1000. **GÉNÉRALITÉS** (suite)

Paragraphe 7 : Dépôts et autres garanties (suite)

- 7.3 Un candidat abonné ou un abonné peut fournir une autre garantie en remplacement d'un dépôt, à condition que celle-ci soit raisonnablement adaptée aux circonstances.
- 7.4 Le montant total des dépôts et autres garanties fournies par un candidat abonné, un abonné ou en son nom ne doit, en aucun temps, être supérieur aux frais pour l'ensemble des services pendant trois mois, y compris les frais d'interurbains prévus.
- 7.5 Les dépôts portent intérêt conformément à la formule prescrite dans les dispositions pertinentes des Tarifs d'Ontera.
- 7.6 Ontera doit indiquer le montant total des dépôts retenus et des intérêts courus sur la facture mensuelle de l'abonné.
- 7.7 Ontera étudiera, tous les six mois, la pertinence des dépôts et des autres garanties. En cas de résiliation du service ou si les conditions ayant, au départ, justifié le dépôt n'existent plus, Ontera remboursera le dépôt, ainsi que les intérêts courus ou restituera la garantie ou tout autre engagement écrit, en ne conservant que les montants qui lui sont dus par l'abonné.

Paragraphe 8 : Restrictions quant à l'utilisation du service

- 8.1 L'abonné et toutes les personnes que ce dernier y autorise peuvent utiliser le service. Au sens où l'entendent les Tarifs d'Ontera, l'utilisation partagée est permise moyennant l'autorisation d'Ontera, conformément aux dispositions pertinentes de ses Tarifs.
- 8.2 Il est interdit aux abonnés d'utiliser les services d'Ontera ou de permettre que ceux-ci soient utilisés dans un but ou d'une manière contraire à la loi ou pour faire des appels importuns ou offensants.
- 8.3 Il est interdit aux abonnés d'utiliser les services d'Ontera ou de permettre que ceux-ci soient utilisés de manière à empêcher autrui d'en faire usage de manière équitable et proportionnée. Ontera peut, à cette fin, limiter l'utilisation de ses services. Si un abonné au service de ligne partagée entrave indûment l'utilisation des autres services sur cette même ligne, Ontera pourrait exiger que l'abonné obtienne un service de catégorie supérieure si les installations requises sont disponibles.
- 8.4 Les installations d'Ontera ne doivent pas être restructurées, déconnectées, enlevées, réparées ou perturbées d'une manière ou d'une autre, sauf dans des cas d'urgence, lorsque les Tarifs d'Ontera le précisent ou en vertu d'un accord particulier. Tout équipement terminal fourni par l'abonné peut être raccordé aux installations d'Ontera, conformément aux dispositions du Tarif général, ou en vertu d'un accord particulier.
- 8.5 À l'exception d'Ontera, personne n'est directement ou indirectement autorisé à exiger de paiement de quiconque pour l'utilisation de l'un ou l'autre des services fournis par Ontera, sauf en vertu d'un accord particulier.

Pour une explication des symboles, voir la page 5

MODALITÉS DE SERVICE

Article 1000. **GÉNÉRALITÉS** (suite)

Paragraphe 9 : La responsabilité de l'abonné pour ses appels

9.1 Les abonnés sont tenus d'acquitter tous les appels composés à partir de leurs appareils téléphoniques et y étant acceptés, peu importe qui les a composés ou acceptés.

Paragraphe 10: Règlement des différends

10.1 Les abonnés peuvent contester les frais d'appels qui, à leur avis, n'ont pas été faits à partir de leurs appareils téléphoniques ou n'y ont pas été acceptés, ou déposer des plaintes sur d'autres sujets reliés aux équipements ou aux services obtenus d'Ontera, selon les directives suivantes :

- (a) L'abonné doit payer, sans tarder, tous les frais non contestés figurant sur sa facture.
- (b) L'abonné doit d'abord déposer sa plainte au bureau d'affaires d'Ontera.
- (c) Ontera enquêtera sur tous les différends, entreprendra des recherches, puis fournira à l'abonné les résultats de ses démarches.
- (d) L'abonné peut négocier un accord de paiement des sommes contestées, à condition que de tels accords soient raisonnablement adaptés aux circonstances.
- (e) À moins qu'Ontera ait des motifs raisonnables de croire que l'abonné entend éviter ou retarder le paiement de sa facture, Ontera ne suspendra, ni ne résiliera le service en cas de soldes impayés en raison d'une contestation.
- (f) Si l'abonné se dit insatisfait de la résolution du différend, il pourra transmettre le cas à un cadre supérieur d'Ontera.
- (g) Si, après avoir discuté du cas avec un cadre supérieur, l'abonné se dit toujours insatisfait, il pourra alors communiquer directement avec le bureau du vice-président au numéro sans frais 1.800.461.9550 ou lui écrire une lettre à l'adresse suivante : Ontera Bureau du vice-président, 555 Oak Street Est North Bay, Ontario, P1B 8L3.
- (h) Si, après avoir épuisé les ressources qui s'offrent à lui, l'abonné est toujours insatisfait, il peut écrire au Secrétaire général, Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, Ottawa, Ontario, K1A 0N2. À titre d'agence indépendante du gouvernement du Canada, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes est responsable de la réglementation des activités des entreprises de télécommunication relevant de la compétence fédérale. L'abonné doit également poster une copie de sa lettre à l'adresse suivante : Ontera, Directeur du développement commercial et des questions de réglementation, 555 Oak Street Est North Bay, Ontario, P1B 8L3.

Pour une explication des symboles, voir la page 5

MODALITÉS DE SERVICEArticle 1000. **GÉNÉRALITÉS** (suite)**Paragraphe 11 : Confidentialité des dossiers de l'abonné**

11.1 À moins que l'abonné n'en fournisse le consentement écrit, ou que leur divulgation soit exigée par une autorité ayant pouvoir légal, les renseignements que conserve Ontera sur l'abonné (à l'exception de son nom, son adresse et son numéro téléphone publiés) sont confidentiels et Ontera ne les divulguera pas à quiconque, à l'exception :

- le client;
- une personne qui, de l'avis raisonnable de la compagnie, cherche à obtenir les renseignements en qualité de mandataire du client;
- une autre compagnie de téléphone, sous réserve que les renseignements soient requis aux fins de la prestation efficace et rentable du service téléphonique, que la divulgation se fasse à titre confidentiel et que les renseignements ne soient utilisés qu'à cette fin;
- une compagnie qui s'occupe de fournir au client des services reliés au service téléphonique 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;
- 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;
- une autorité publique ou le mandataire d'une autorité publique, aux fins des alertes publiques d'urgence, si l'autorité publique a conclu être en présence d'un danger imminent ou sur le point de se produire mettant en danger la vie, la santé ou la sécurité de tout particulier et que le danger pourrait être évité ou minimisé par la divulgation de l'information; ou
- une affiliée qui fournit des services de télécommunication ou de radiodiffusion au client, à condition que les renseignements soient requis à cette fin, que la divulgation se fasse à titre confidentiel et que les renseignements ne soient utilisés qu'à cette fin.

Le consentement formel sera estimé avoir été donné par l'abonné dans le cas où celui-ci fournit les éléments suivants :

- son consentement écrit;
- une confirmation verbale de la part d'un tiers indépendant;
- une confirmation électronique au moyen d'un numéro sans frais;
- une confirmation électronique sur Internet;
- un enregistrement sonore de son consentement verbal, lequel sera conservé par la compagnie de téléphone;
- le consentement par d'autres moyens, à condition que l'abonné ou un tiers indépendant produise un document enregistré impartial de son consentement

11.2 Toute responsabilité d'Ontera quant à la divulgation de ses renseignements allant à l'encontre des prescriptions du paragraphe 11.1 n'est en rien limitée par le paragraphe 16.1

11.3 Les abonnés peuvent, sur demande, inspecter tous les dossiers qu'Ontera détient sur leurs services.

Pour une explication des symboles, voir la page 5

MODALITÉS DE SERVICEArticle 1000. **GÉNÉRALITÉS** (suite)**Paragraphe 12 : Les annuaires**

- 12.1 Les abonnés sont en droit de recevoir le plus récent annuaire téléphonique pour leur district et chaque édition subséquente dudit annuaire dès leur parution, et ce, sans frais, en autant d'exemplaires que leurs besoins raisonnables l'exigent, à raison d'un par poste téléphonique, que le téléphone soit fourni par Ontera ou par l'abonné.
- 12.2 Ontera doit fournir, sans frais, des annuaires de rechange lorsque de tels annuaires sont requis suite à l'usure normale.
- 12.3 Il est interdit de publier ou de reproduire par quelque moyen que ce soit le contenu des annuaires d'Ontera sans en avoir obtenu le consentement par écrit.

Paragraphe 13 : Erreurs et omissions d'inscriptions à l'annuaire

- 13.1 En cas d'erreurs ou d'omissions des inscriptions courantes à l'annuaire, que de telles erreurs ou omissions concernent un numéro de téléphone ou non, la responsabilité d'Ontera se limite à rembourser ou à annuler les frais reliés à de telles inscriptions pour la durée pendant laquelle lesdites erreurs ou omissions se sont produites. Par ailleurs, si l'erreur ou l'omission découle de la négligence d'Ontera, celle-ci est également redevable du montant calculé conformément au paragraphe 16.1.
- 13.2 Sous réserve de la disponibilité des installations requises au central téléphonique, Ontera devra fournir le service de référence d'appels en cas d'erreur d'inscription d'un numéro de téléphone quelconque, et ce, sans frais jusqu'à la résiliation du service de l'abonné ou jusqu'à ce que les annuaires à jour dans le district pertinent affichent le bon numéro ou la bonne inscription.

Paragraphe 14 : Modification des numéros de téléphone et des accords de service initiés par Ontera

- 14.1 Les abonnés ne détiennent aucun droit de propriété envers les numéros de téléphone leur étant assignés. Ontera peut modifier de tels numéros à condition que ses motifs soient raisonnables et qu'elle fournisse à l'abonné touché un préavis satisfaisant, lui fournissant les raisons de sa décision et la date de modification prévue. En cas urgent, un avis verbal d'Ontera, suivi d'une confirmation écrite suffiront.
- 14.2 Chaque fois qu'Ontera modifie un numéro de téléphone de son propre chef, à moins que le nombre de terminaisons au central téléphonique soit insuffisant, Ontera doit fournir le service de référence d'appels sans frais, et ce, jusqu'à la résiliation du service du client ou à la distribution d'annuaires à jour dans le district où figure le nouveau numéro de téléphone de l'abonné, le premier des deux prévalant.

Pour une explication des symboles, voir la page 5

MODALITÉS DE SERVICE

Article 1000. **GÉNÉRALITÉS** (suite)

Paragraphe 15 : Remboursements en cas de problèmes de service

15.1 En cas d'omissions, d'interruptions, de retards, d'erreurs ou de problèmes de transmission, de pannes ou de défauts dans les installations d'Ontera, la responsabilité d'Ontera se limitera à rembourser, sur demande, les frais proportionnels à la durée du problème. Dans le cas du service interurbain et des lignes directes à période d'utilisation limitée, le calcul du remboursement se fera d'une manière semblable, à condition qu'Ontera ait été promptement avisée du problème. Si, après en avoir avisé Ontera, une panne du service local de base se poursuit pendant 24 heures ou plus, il n'est pas nécessaire de faire une demande de remboursement. Par ailleurs, si une telle panne découle de la négligence d'Ontera, celle-ci est également redevable du montant calculé conformément au paragraphe 16.1.

Paragraphe 16 : Limitation des responsabilités d'Ontera

16.1 Sauf en ce qui a trait aux blessures corporelles, au décès ou aux dommages aux lieux ou aux autres biens de l'abonné découlant de sa négligence, la responsabilité d'Ontera en cas de négligence, y compris de sa négligence à fournir les services d'interception, de référence d'appels et de d'urgence à partir de téléphones publics, ainsi qu'à toute violation du contrat lorsqu'une telle violation découle de la négligence d'Ontera se limite à 20 \$ ou à trois fois les montants remboursés ou annulés conformément au paragraphe 14.1, le plus élevé des deux prévalant.

16.2 Ontera n'est nullement responsable dans les cas suivants :

- (a) les actes ou omissions quelconques d'entreprises de télécommunication dont les installations servent à établir des connexions à des endroits qu'Ontera ne dessert pas directement;
- (b) toute diffamation ou violation de brevets découlant de la diffusion ou de la réception de documents transmis par l'entremise des installations d'Ontera; ou
- (c) toute violation de brevets découlant de la fusion ou de l'utilisation des installations d'Ontera et d'installations fournies par l'abonné; ou
- (d) toute violation du droit d'auteur ou contrefaçon de marque, de commercialisation trompeuse ou de concurrence déloyale découlant de publicités dans l'annuaire fournies par un abonné ou une inscription à l'annuaire de l'abonné, à condition que de telles publicités ou les renseignements que contiennent de telles inscriptions aient été transmis de bonne foi et dans le cours normal d'activités commerciales.

Pour une explication des symboles, voir la page 5

MODALITÉS DE SERVICE

Article 1000. **GÉNÉRALITÉS** (suite)

Paragraphe 17 : Délai de paiement

17.1 Sous réserve des paragraphes 17.2 et 17.3, un compte ne peut être jugé comme étant en souffrance avant que la date prescrite sous la rubrique « Frais de supplément en retard » du Tarif d'Ontera ne soit échue.

17.2 Dans des circonstances exceptionnelles où les risques de perte pour Ontera sont inhabituels (l'abonné a encouru des frais d'interurbains considérables avant la date de facturation, par exemple), Ontera pourra demander à l'abonné d'acquitter les frais non périodiques accumulés de façon provisoire, en lui fournissant les détails sur les services et les frais dont il est question. Le cas échéant et sous réserve du paragraphe 17.3, de tels frais pourront être jugés comme étant en souffrance trois jours après avoir été engagés ou trois jours après qu'Ontera en ait exigé le paiement, la dernière de ces deux périodes de temps prévalant.

17.3 Aucun des frais contestés par l'abonné ne sera jugé *en souffrance*, à moins qu'Ontera soit convaincu à juste titre que la contestation a pour but d'éviter ou de retarder le paiement.

17.4 Dans des circonstances exceptionnelles, Ontera pourrait exiger le paiement immédiat, à condition d'avoir envoyé un avis conformément au paragraphe 17.2 et que les risques de perte inhabituels se soient sensiblement accrus depuis la date de l'avis, ou qu'Ontera ait des motifs raisonnables de croire que l'abonné entend l'escroquer.

Paragraphe 18 : Responsabilité pour les frais non facturés ou insuffisamment facturés

18.1 À moins d'une tromperie de la part de l'abonné à l'égard de ses frais, celui-ci est uniquement tenu de régler les frais encore non facturés ou insuffisamment facturés dans les cas suivants :

- (a) lorsque les frais périodiques ou les frais d'appels internationaux ont été correctement facturés dans un délai de 15 mois de la date à laquelle ils ont été engagés; ou
- (b) lorsque les frais périodiques autres que les frais d'appels internationaux ont été correctement facturés dans un délai de 180 jours de la date à laquelle ils ont été engagés.

18.2 En ce qui a trait aux circonstances décrites au paragraphe 18.1, et sauf en cas de tromperie de la part de l'abonné, Ontera ne pourra pas imputer d'intérêts sur le montant corrigé. Si l'abonné est incapable d'acquitter rapidement et en entier les sommes dues, Ontera pourra tenter de négocier un accord raisonnable de paiements différés.

Pour une explication des symboles, voir la page 5

MODALITÉS DE SERVICE

Article 1000. **GÉNÉRALITÉS** (suite)

Paragraphe 19 : Responsabilité pour les frais facturés par erreur ou facturés en trop

19.1 Dans les cas de frais périodiques facturés par erreur ou facturés en trop, l'abonné obtiendra un crédit pour le montant excédentaire avec effet rétroactif à la date à laquelle l'erreur s'est produite, sous réserve des délais de prescription prévus par la loi. Si toutefois l'abonné qui ne conteste pas de tels frais en dedans d'un an de la date d'émission d'une facture détaillée faisant correctement état de tels frais, celui-ci n'aura plus droit à un crédit égal au montant excédentaire payé pour la période précédant la date de ladite facture.

19.2 Les frais non périodiques facturés par erreur ou facturés en trop seront crédités, pourvu que l'abonné les ait contestés dans un délai de 180 jours la date de la facture.

19.3 Tout abonné ayant obtenu un crédit pour frais facturés par erreur ou facturés en trop recevra également un crédit égal aux intérêts imputés sur ces frais, au taux d'intérêt sur les dépôts alors en vigueur durant la période dont il est question.

Paragraphe 20 : Durée minimale du contrat et résiliation avant la mise en service

20.1 Sauf avis contraire dans les Tarifs d'Ontera ou lorsqu'Ontera stipule un délai supérieur pour remédier aux circonstances exigeant des travaux de construction particuliers ou l'installation de montages spéciaux, la durée minimale du contrat de service d'Ontera sera d'un mois à compter de la date de mise en service.

20.2 Si l'abonné annule ou reporte une demande de service avant le début des travaux d'installation, Ontera ne lui imputera aucuns frais. Les travaux seront jugés comme entamés dès que l'abonné aura demandé à Ontera de procéder et qu'Ontera aura engagé des frais à cet égard. Si l'abonné annule ou reporte sa demande de service une fois les travaux d'installation entamés, mais avant la mise en service, l'abonné se verra imputer le moindre du total des frais pour la durée minimale du contrat, plus les frais d'installation et les frais approximatifs encourus pour l'installation, moins la valeur estimative de récupération nette. S'inscrivent dans les frais d'installation approximatifs les coûts d'équipements et de matériel irrécupérables fournis ou utilisés à cette fin, plus les frais pour l'installation (y compris les frais pour services techniques, de fournitures, de main-d'œuvre et de supervision) et toutes autres dépenses engagées lors des travaux d'installation et d'enlèvement.

Paragraphe 21 : Demande de désabonnement par l'abonné

21.1 L'abonné peut, moyennant un préavis raisonnable, mettre un terme à son abonnement sur expiration de la période de contrat minimale. Le cas échéant, il devra acquitter les frais dus pour les services fournis.

21.2 L'abonné peut mettre un terme à son abonnement avant l'expiration de la période minimale du contrat, moyennant le règlement de tous les frais exigibles pour toute la période minimale du contrat ou, dans les circonstances suivantes, les frais exigibles pour le service fourni :

Pour une explication des symboles, voir la page 5

MODALITÉS DE SERVICEArticle 1000. **GÉNÉRALITÉS** (suite)**Paragraphe 21 : Demande de désabonnement par l'abonné** (suite)

- (a) En cas du décès de l'abonné au cours de la période minimale du contrat, la date de résiliation en vigueur sera la date à laquelle Ontera aura été avisée d'un tel décès;
- (b) En cas de destruction des lieux de l'abonné ou si ces lieux sont endommagés ou déclarés inhabitables en raison d'un incendie ou d'autres facteurs indépendants de la volonté du client, et que ces lieux doivent être abandonnés, la date de résiliation sera la date à laquelle Ontera aura été avisé de tels événements;
- (c) En cas du décès d'un abonné, lorsque celui-ci est inscrit à l'annuaire moyennant de frais spécifiques ou, dans le cas de services partagés, du décès de l'une ou l'autre des parties inscrites ou partageant le service moyennant de frais spécifiques, ou si l'une ou l'autre des parties partageant un abonnement obtient un service téléphonique distinct, la date de résiliation en vigueur sera la date à laquelle Ontera aura été avisée d'un tel décès, ou la date de la mise en service de l'abonnement distinct;
- (d) En cas de modifications apportées au tarif de base, à la circonscription ou au service local ayant incidence sur le service de l'abonné, la date de résiliation en vigueur sera la date à laquelle Ontera aura été avisée de l'intention de l'abonné de mettre un terme à son abonnement;
- (e) Si l'abonné remplace les services d'Ontera par ceux d'une autre entreprise, la date de résiliation sera la date d'un tel remplacement, sous réserve des modalités stipulées dans les Tarifs d'Ontera et, nonobstant le paragraphe 1.3 (c), les modalités du contrat de service dont il est question;
- (f) En cas de prise en charge, au même endroit, du service de l'abonné par un nouvel abonné, et ce, sans qu'il n'y ait de délai, la date de résiliation du contrat du premier abonné sera la date de la prise en charge dudit abonnement. Toutefois, si le nouvel abonné devait, à cette date, mettre un terme à l'abonnement de l'un ou l'autre des services ou à l'une ou l'autre des installations fournies au premier abonné, ce dernier devra payer tous les frais encourus pour une telle résiliation du service ou des installations pour la toute durée minimale du contrat;
- (g) Lorsque les circonstances précisées au paragraphe 21.2, de (a) à (f) ne s'appliquent pas, que la période minimale du contrat au même endroit est supérieure à un mois et que l'abonné a fourni à Ontera un préavis de résiliation, la date d'entrée en vigueur des frais de résiliation est la date à laquelle l'abonné aura payé les frais de résiliation précisés dans son contrat de service, ou si de tels frais ne sont pas précisés, l'abonné devra payer des frais de résiliation équivalant à la moitié des frais restants pour la période minimale du contrat encore non échue; et
- (h) En cas d'inscription à l'annuaire faisant l'objet de frais précis et dans le cas d'une inscription à l'annuaire à l'égard d'un service partagé et que l'abonné met un terme à son service ou que l'abonné ou le co-usager déménage à un autre endroit, ayant pris soin d'en aviser Ontera d'avance, la date de résiliation sera le jour même de ladite résiliation ou dudit déménagement, moyennant des frais minimums d'un mois, et à compter de la date à laquelle le service de référence d'appels de l'ancien au nouveau numéro n'est plus fourni.

Pour une explication des symboles, voir la page 5

MODALITÉS DE SERVICE

Article 1000. **GÉNÉRALITÉS** (suite)

Paragraphe 22 : Résiliation ou suspension du service par Ontera

22.1 Ontera pourrait résilier ou suspendre le service d'un abonné quelconque uniquement dans les cas suivants :

- (a) si l'abonné omet d'acquitter un compte en souffrance, à condition que la somme due dépasse 50 \$ ou qu'une telle somme soit due depuis plus de deux mois;
- (b) si, après qu'Ontera lui ait demandé de le faire, l'abonné omet de fournir ou de maintenir un dépôt ou autre alternative en vertu de ces modalités;
- (c) si l'abonné omet de respecter les modalités d'un accord de paiement différé;
- (d) si l'abonné refuse, à plusieurs reprises, de fournir à Ontera l'accès raisonnable à ses lieux, conformément aux paragraphes 5.1 et 5.2;
- (e) si l'abonné utilise l'un ou l'autre des services d'Ontera de manière à en empêcher l'utilisation équitable et proportionnée par autrui ou qu'il permet à d'autres de le faire;
- (f) si l'abonné utilise l'un ou l'autre des services d'Ontera à des fins ou d'une manière contraire à la loi, ou pour faire des appels importuns ou offensants ou qu'il permet à d'autres de le faire;
- (g) si l'abonné enfreint les paragraphes 8.4 ou 8.5; ou
- (h) à défaut de l'abonné d'acquitter sa facture sur demande d'Ontera, conformément au paragraphe 17.4.

22.2 Ontera ne suspendra pas ni ne résiliera le service dans les circonstances suivantes :

- (a) si l'abonné omet d'acquitter les frais à tarifs variables;
- (b) si l'abonné omet d'acquitter les frais de classe de service distincte pour des services installés à un autre endroit ou pour un service inscrit au nom d'un autre abonné, y compris si l'abonné omet, en sa qualité de garant, d'acquitter le compte d'un autre abonné;
- (c) si l'abonné se dit prêt à conclure un accord raisonnable de paiement différé et à le respecter; ou
- (d) en cas de différend sur le principe régissant la suspension ou la résiliation proposée, à condition que les sommes impayées non contestées soient payées et qu'Ontera n'ait pas de motif raisonnable de croire que le but d'un tel différend est d'éviter ou de retarder le paiement.

Pour une explication des symboles, voir la page 5

MODALITÉS DE SERVICEArticle 1000. **GÉNÉRALITÉS** (suite)**Paragraphe 22 : Résiliation ou suspension du service par Ontera** (suite)

22.3 Avant de procéder à la suspension ou à la résiliation du service, Ontera donnera à l'abonné un préavis raisonnable, lui soulignant ce qui suit :

- (a) le motif de la suspension ou de la résiliation envisagée et le montant dû (le cas échéant);
- (b) la date de suspension ou de résiliation prévue;
- (c) la possibilité de conclure un accord de paiements différés raisonnable si le motif de la suspension ou de la résiliation est le non-paiement de sa facture;
- (d) les frais de rétablissement du service;
- (e) le numéro de téléphone d'un préposé d'Ontera avec qui discuter de tout différend; et
- (f) qu'à défaut de pouvoir régler le différend dont il est question avec un préposé, il peut s'en remettre à un cadre supérieur d'Ontera.

Dans l'éventualité où, malgré des efforts répétés, Ontera ne peut communiquer avec l'abonné, celle-ci doit livrer un tel préavis raisonnable à l'adresse de facturation de l'abonné.

Pour les besoins du paragraphe 22.3, tout préavis raisonnable de résiliation ou de suspension du service d'un abonné concurrent d'Ontera sera habituellement d'au moins 30 jours.

22.4 Outre le préavis exigé au paragraphe 22.3, Ontera doit, dans les 24 heures qui précèdent la suspension ou la résiliation, aviser l'abonné ou toute autre personne responsable d'une telle suspension ou résiliation imminente, sauf dans les cas suivants :

- (a) Ontera n'a pas pu en aviser l'abonné malgré ses efforts répétés;
- (b) Ontera doit prendre des mesures immédiates pour se protéger contre des dommages au réseau causés par les équipements fournis par l'abonné; ou
- (c) la suspension ou la résiliation fait suite au défaut de l'abonné de s'acquitter d'un paiement au moment requis par Ontera en vertu du paragraphe 17.4.

22.5 Exception faite d'un avis à l'abonné ou dans des circonstances exceptionnelles, la suspension ou la résiliation du service aura lieu uniquement durant les jours ouvrables, entre 8 heures et 16 heures, sauf si un tel jour ouvrable précède un jour férié. Dans un tel cas, le service ne serait pas discontinué après midi.

22.6 La suspension ou la résiliation d'un service ne modifie en rien l'obligation qu'a l'abonné d'acquitter toutes les sommes dues à Ontera.

Pour une explication des symboles, voir la page 5

MODALITÉS DE SERVICE

Article 1000. **GÉNÉRALITÉS** (suite)

Paragraphe 22 : Résiliation ou suspension du service par Ontera (suite)

22.7 Dans le cas de services suspendus, à moins qu'une telle suspension ne se produise au cours de la période minimale du contrat, Ontera accordera une réduction au prorata du nombre de jours de suspension, en fonction des frais mensuels exigés pour de tels services.

22.8 Ontera rétablira le service sans délai injustifié, lorsque les motifs de la suspension ou de la résiliation du service n'existent plus ou suite à des négociations de paiement ou d'un accord de paiements différés.

22.9 Lorsqu'il est clair que la suspension ou la résiliation du service s'est produite par erreur ou d'une manière irrégulière, Ontera rétablira le service au plus tard le jour suivant, pendant les heures normales d'opération, à moins que des circonstances exceptionnelles l'en empêchent. Dans un tel cas, aucuns frais de rétablissement ne seront imputés.

Pour une explication des symboles, voir la page 5
