

CONTRAT DE SERVICES DE COMMUNICATIONS

MODALITÉS DE SERVICE

Les présentes modalités de service, composées de la Partie A « Modalités générales » et de la Partie B « Modalités propres au service », sont liées au Contrat de services de communications conclu avec nous (le « contrat ») et en font partie intégrante. En cas de conflit ou d'incompatibilité entre les présentes modalités de service et la section « Sommaire des modalités de service » du contrat, les présentes modalités de service ont préséance.

A. Modalités générales

1. Limitation de responsabilité

Notre engagement concernant la performance du service, s'il y en a un, est votre unique recours advenant un problème avec le service. Nous ne garantissons pas que les services soient sécurisés, exempts d'erreurs ou d'interruptions, ou encore fournis en temps opportun. Dans la mesure permise par la loi, aucune garantie (implicite ou prévue par la loi) ne s'applique au service.

Notre responsabilité cumulative envers vous pour toute réclamation qui concerne le contrat ou en découle se limite aux dommages dont il est prouvé qu'ils résultent directement du problème à l'origine de la réclamation en question, et notre responsabilité ne peut être supérieure au total des frais que vous avez payés pour le service visé par la première réclamation au cours des douze mois précédant immédiatement l'événement.

Nous ne pouvons être tenus responsables des pertes de profits, de clientèle ou de données, des pertes commerciales ou encore des dommages à la réputation liés au contrat, aux services ou encore aux défaillances ou problèmes touchant les services. La présente limitation de responsabilité s'applique même si nous savions que les pertes ou dommages précités étaient possibles.

Les limitations et exclusions énoncées au présent article s'appliquent à l'ensemble des réclamations engagées à notre rencontre et à l'encontre de nos affiliées, que leur fondement soit contractuel, délictuel (négligence comprise), statutaire ou autre.

2. Durée du service

Nous nous engageons à vous fournir chaque service pendant la durée du service précisée au tableau figurant à la section « Sommaire des services et des frais » du contrat. La durée du service débute dès que le service est installé au premier emplacement de service. Si vous renouvelez un service déjà installé au moment où vous signez le contrat, la durée du service débute dès la signature du contrat.

Les frais mensuels indiqués à la section « Sommaire de vos services » du contrat applicables à un service installé à un emplacement de service restent inchangés pendant la durée du service. Une fois la durée du service terminée, nous continuons à vous fournir le service d'un mois à l'autre aux mêmes frais mensuels que ceux indiqués à la section « Sommaire des services et des frais », jusqu'à ce que :

- le service soit terminé ou modifié par vous ou par nous;
- que nous modifiions les frais applicables en vous informant de leur modification au moins un mois à l'avance; ou
- que vous signiez un nouveau contrat avec nous.

Le contrat demeure en vigueur tant que nous continuons à vous fournir un des services. Si nous mettons fin à un service pour tous nos clients, nous pouvons terminer ce service en tout temps moyennant un préavis à votre intention.

Si vous êtes une petite entreprise assujettie à la Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2014-576 :

- vous pouvez terminer une partie ou l'ensemble des services ou du contrat moyennant un avis à notre intention;
- la terminaison d'un service prend effet soit dès réception par nous d'un tel avis, soit, si la terminaison exige un débranchement et un transfert à un autre fournisseur de services, dès le débranchement en question; et
- des frais de terminaison peuvent s'appliquer.

3. Frais et paiement

Les frais applicables aux services sont appelés « frais de service » et incluent tous les frais indiqués à la section « Sommaire de vos services », ainsi que tous les frais standards. Les frais de service applicables à un service donné incluent l'un ou plus des types de frais suivants :



Frais uniques	Ces frais ne s'appliquent qu'une seule fois pour des éléments comme la construction, l'installation, les suppléments, ou encore la main-d'œuvre additionnelle.
Frais mensuels fixes	Ces frais s'appliquent chaque mois et restent inchangés pendant la durée du service.
Frais mensuels variables	Ces frais s'appliquent chaque mois, mais peuvent varier d'un mois à l'autre en fonction du volume ou de votre utilisation, ou encore pour d'autres raisons.
Frais standards	Ces frais s'appliquent aux fonctionnalités offertes en option. Ils sont les mêmes pour tous nos clients d'affaires bénéficiant d'une même fonctionnalité. Nous pouvons modifier les frais standards en tout temps. Pour en savoir plus sur nos frais standards, n'hésitez pas à communiquer avec le Service à la clientèle de TELUS.

Les frais de service peuvent aussi inclure d'autres frais applicables, parmi lesquels des frais de retard, des frais gouvernementaux que nous sommes légalement tenus de facturer et de percevoir, ou encore des frais de terminaison.

À compter du début de la durée du service, nous vous facturons chaque mois les frais de service et les taxes applicables. Vous vous engagez à acquitter tous les frais de service et les taxes applicables qui vous sont facturés, sans déductions ni compensations. Vous êtes tenu d'acquitter au plus tard à la date limite de paiement indiquée sur la facture tous les frais qui vous sont facturés, sans quoi vous devez acquitter des frais de retard de 2,00 % par mois (26,82 % par année). Moyennant la communication d'un préavis d'au moins 10 jours à votre adresse de facturation, nous pouvons limiter, suspendre ou terminer tout service si vous n'acquitez pas tout montant dû. Si nous terminons un service parce que vous n'avez pas acquitté l'un des montants dus, vous devez également acquitter les frais de terminaison applicables.

4. Utilisation

Vous êtes responsable de l'utilisation des services par toute personne au moyen de vos appareils ou de vos systèmes, ou par toute personne que vous autorisez à utiliser les services. Toute personne qui utilise un service doit le faire conformément au contrat. Les services sont conçus pour un usage d'affaires, par vous et par vos employés. Vous ne devez pas, sauf avec notre consentement préalable écrit, revendre les services ou encore facturer des frais, directement ou indirectement, pour l'utilisation des services. Vous ne devez pas non plus :

- (a) utiliser les services de manière à éviter le paiement des frais de service applicables;
- (b) utiliser les services d'une manière qui perturbe l'utilisation de notre réseau par d'autres personnes;
- (c) modifier, trafiquer ou interférer avec les services ou l'équipement que nous utilisons pour fournir les services; ou
- (d) utiliser les services de manière illégale.

De plus, en utilisant les services, vous vous engagez à vous conformer à notre Politique d'utilisation acceptable et à notre politique en matière d'adressage IP publiées au www.telus.com/aup (la « PUA »), et à veiller à ce que vos utilisateurs s'y conforment aussi. Nous pouvons modifier la PUA en tout temps, la publication par nous d'une version mise à jour de celle-ci à l'adresse précitée étant considérée comme suffisante pour que vous soyez réputé avoir été informé des modifications apportées.

Nous pouvons sur-le-champ limiter, suspendre ou terminer un service en cas de mauvaise utilisation de celui-ci, y compris en cas de manquement de votre part au présent article. Si nous terminons un service, vous devez aussi acquitter les frais de terminaison applicables.

5. Exigences en matière de préparation

Pour que nous soyons en mesure d'installer les services, vous devez préparer chaque emplacement de service et prendre les autres mesures préparatoires décrites au présent article. Votre retard à prendre ces mesures préparatoires peut retarder l'installation du service.

Autorisations. Pour que nous soyons en mesure de prendre diverses dispositions avec votre fournisseur de services précédent ou avec d'autres fournisseurs de services, il se peut que vous deviez nous fournir des autorisations ou des consentements dûment signés.

Accès à l'emplacement de service. Si un emplacement de service se trouve sur votre site, vous devez nous procurer un accès sûr et raisonnable à cet emplacement de service pour que nous puissions installer et entretenir le service ainsi que l'équipement, les logiciels et les connexions que nous utilisons pour vous fournir le service.

Vous devez :

- (a) respecter les exigences du locateur, du propriétaire ou du gérant de l'immeuble ou encore de toute autre personne présente à l'emplacement de service pour que nous puissions installer et entretenir le service;
- (b) obtenir les droits ou les consentements ainsi qu'acquitter les frais exigés par les personnes précitées en lien avec l'installation ou l'entretien du service; et
- (c) faire les démarches nécessaires à l'installation des conduits et de l'alimentation électrique, à la soumission des plans et aux approbations concernant l'installation.

Équipement et réseau fournis par vous. Il vous incombe de fournir, d'installer et d'entretenir l'équipement, le câblage et les connexions compatibles qui assurent la connexion au service ou que vous utilisez avec le service.

Équipement fourni par nous. Il est possible que nous ayons besoin d'installer de l'équipement à l'emplacement de service. Si l'emplacement de service se trouve sur votre site, vous êtes tenu de prendre soin de cet équipement de manière raisonnable.

6. Changements

Vous pouvez en tout temps nous demander de déplacer un service, d'ajouter un service à un emplacement de service existant ou à un nouvel emplacement de service, de supprimer un service ou d'apporter d'autres changements. En cas de déplacement d'un service, il est possible que vous soyez tenu d'acquitter des frais uniques et des frais de service mensuels additionnels au nouvel emplacement de service. En cas d'ajout d'un service, vous êtes tenu d'acquitter des frais uniques et des frais de service mensuels additionnels. En cas d'apport d'autres changements, il est possible que vous deviez acquitter des frais uniques ou des frais de service mensuels additionnels ou les deux.

En cas de suppression d'un service avant la fin de la durée du service associée, il est possible que vous deviez acquitter des frais de terminaison. Les détails relatifs aux frais de terminaison figurent à la Partie B des présentes Modalités de service. Vous convenez que les frais de terminaison correspondent non pas à une pénalité, mais à une estimation des dommages que peut entraîner pour nous la terminaison d'un service par vous avant la fin de la durée du service associée.

Vous pouvez demander un changement à vos services en composant le numéro de téléphone indiqué sur votre facture. Nous n'apportons aucun changement et ne vous facturons aucuns frais de service additionnels avant que vous ayez approuvé par écrit le changement demandé.

7. Confidentialité

Tous les renseignements que nous détenons à votre sujet et à propos de votre service, à l'exception de votre nom, de votre adresse et de votre numéro de téléphone inscrit, sont confidentiels. À moins que nous disposions de votre consentement explicite ou que leur divulgation soit imposée par la loi, nous ne divulguons vos renseignements à nul autre que :

- vous ou une personne qui, d'après nous sur la base de critères raisonnables, cherche à obtenir ces renseignements en tant que votre mandataire;
- une autre entreprise de télécommunication, mais seulement si ces renseignements servent à établir un service de télécommunication ou à fournir un tel service de manière efficace, à condition que ces renseignements ne soient utilisés qu'à cette fin et que leur divulgation soit effectuée à titre confidentiel;
- une affiliée qui participe à la fourniture de services de télécommunication et (ou) de radiodiffusion, à condition que ces renseignements soient nécessaires à cette fin, qu'ils ne soient utilisés qu'à cette fin et que leur divulgation soit effectuée à titre confidentiel;
- une société qui offre un service d'inscription à un annuaire, à condition que ces renseignements visent à y inscrire vos nom, adresse et numéro de téléphone, que vous y consentiez et que la société en question accepte d'utiliser ces renseignements uniquement à cette fin;
- un de nos mandataires chargé de vérifier votre solvabilité ou de recouvrer des sommes que vous nous devez, à condition que ce mandataire ait besoin de ces renseignements et s'engage à les utiliser à cette fin seulement;
- une autorité publique ou son mandataire, si nous avons des motifs raisonnables de croire qu'il serait possible d'éviter ou d'atténuer un risque imminent pour la vie ou les biens en divulguant ces renseignements;
- un organisme chargé de l'application de la loi, si nous avons des motifs raisonnables de croire que vous ou quiconque utilisant votre appareil vous livrez à des activités frauduleuses ou illégales à notre rencontre.

Par « consentement explicite », nous entendons :

- un consentement écrit;
- une confirmation verbale vérifiée par une tierce partie indépendante;



- une confirmation électronique au moyen d'un numéro sans frais;
- une confirmation électronique par Internet;
- un consentement verbal, dans la mesure où un enregistrement audio de celui-ci est conservé par nous;
- un consentement obtenu par d'autres méthodes, pourvu qu'une preuve documentée objective de ce consentement soit créée par vous ou par une personne indépendante de nous ou de vous.

En signant le contrat, vous consentez par écrit à ce que nous divulguions aussi des renseignements à votre sujet ou à propos de votre service :

- à nos fournisseurs de services et aux fournisseurs de services de nos affiliées, à condition que ces renseignements soient nécessaires pour vous fournir le service, qu'ils ne soient utilisés qu'à cette fin et que leur divulgation soit effectuée à titre confidentiel; et
- à nos affiliées et à leurs agences d'évaluation de la solvabilité, pour évaluer votre solvabilité ou pour recouvrer les sommes qui nous sont dues ou qui sont dues à l'une de nos affiliées.

8. Modalités additionnelles

Cession du contrat. Vous ne pouvez pas céder le contrat sans notre consentement préalable écrit, y compris dans le cadre de la vente de votre entreprise.

Avis. Tout avis que vous êtes tenu de nous communiquer en vertu du contrat doit l'être par téléphone, au numéro de téléphone indiqué sur votre facture. Tout avis que nous sommes tenus de vous communiquer en vertu du contrat doit l'être par écrit, à votre adresse de facturation.

Affiliées. Aux fins du contrat, une affiliée de TELUS est une entité qui nous contrôle, qui est sous notre contrôle direct ou qui est sous le même contrôle que l'entité parente que TELUS. « Contrôle » signifie la propriété d'au moins 50 pour cent des actifs ou des intérêts d'une entité, ou encore le droit d'élire ou de nommer une majorité de membres du conseil d'administration ou autre groupe décisionnel de l'entité.

Réclamations. Chacune de vos réclamations à notre encontre ou de nos réclamations à votre encontre liées aux services ou au contrat doit faire l'objet d'une médiation privée et confidentielle, puis, si elle n'est toujours pas réglée, d'un arbitrage. Vous renoncez à tout droit d'engager à l'encontre de TELUS un recours collectif lié aux services ou au contrat, ou encore de prendre part à un tel recours collectif. La médiation et l'arbitrage, s'ils s'imposent, doivent se dérouler en présence d'un unique médiateur et d'un unique arbitre, conformément aux règles de l'Institut d'arbitrage et de médiation du Canada inc. Le présent article ne s'applique pas au recouvrement des montants que vous pouvez nous devoir ou encore à vos droits de formuler une plainte auprès d'une autorité administrative compétente à notre égard ou à l'égard des services.

Contrat confidentiel. Le contrat est confidentiel. Vous ne devez divulguer aucun élément du contrat, sauf avec notre consentement préalable écrit ou si vous y êtes tenu par la loi ou encore par une ordonnance d'un tribunal ou d'une autre autorité légitime.

Exemplaires. Le contrat peut être signé en divers exemplaires qui peuvent être échangés par voie électronique, chacun d'eux étant réputé constituer un original, et l'ensemble d'entre eux ne constituant qu'un seul et même contrat.

Cas de force majeure. Nous ne sommes pas tenus d'exécuter une quelconque obligation ou de respecter une quelconque disposition du contrat et ne pouvons être considérés comme en défaut du fait de sa non-exécution ou de son non-respect si l'exécution de cette obligation ou le respect de cette disposition est retardé, entravé ou empêché par un conflit de travail, la défaillance de réseaux d'autres entreprises, un cas fortuit, un désordre civil, une ordonnance d'un tribunal ou d'une autre autorité légitime, un acte d'une autorité civile ou militaire, un acte de terrorisme, un accident, un incendie, une épidémie, une catastrophe naturelle ou tout autre catastrophe ou événement pouvant raisonnablement être considéré comme indépendant de notre volonté.

B. Modalités propres au service – Espace d'affaires intelligent de TELUS – Initial

Les modalités de la présente section s'appliquent à l'Espace d'affaires intelligent de TELUS – Initial.

1.0 Description générale

L'Espace d'affaires intelligent de TELUS – Initial regroupe dans un seul ensemble intégré des services de communications unifiées et divers autres services : réseau, sécurité, réseau local et Wi-Fi. Ces services, dont nous assurons le soutien, sont fournis par nous à vos emplacements de service au moyen d'un accès Internet haute vitesse.

1.1 Types de services et fonctionnalités

Forfaits

Espace d'affaires intelligent de TELUS – Initial se décline en quatre forfaits.

Forfait	Bande passante maximale (Mbit/s)
Espace d'affaires intelligent de TELUS – Initial 75	75
Espace d'affaires intelligent de TELUS – Initial 150	150
Espace d'affaires intelligent de TELUS – Initial 300	300
Espace d'affaires intelligent de TELUS – Initial 1 Gbit	940

Résumé des fonctionnalités

et des éléments de service standards

Les fonctionnalités et les éléments de service standards indiqués ci-après, choisis par vous, sont offerts dans le cadre de l'Espace d'affaires intelligent de TELUS – Initial. Des précisions sur ces fonctionnalités et ces éléments de service sont apportées plus bas.

Fonctionnalités et éléments de service	Description
Accès Internet haute vitesse (AIHV)	Un service d'accès à large bande non géré, qui assure la connexion à Internet à partir de votre emplacement de service.
Internet de bureau dédié de TELUS	Un service d'accès Internet non géré, qui assure la connexion de votre emplacement de service à Internet au moyen d'un modem installé à votre emplacement de service.
Wi-Fi d'affaires	Un service qui assure un accès Wi-Fi haute vitesse à vos employés et à vos invités. Les dispositifs qui font office de point d'accès Wi-Fi sont accessibles à distance. Le service inclut un point d'accès, ce qui vous permet de disposer de jusqu'à deux réseaux Wi-Fi publics et (ou) privés configurés pour un environnement moyennement dense.
Centre de service	Un centre de soutien bilingue (français et anglais) aux fins du service, accessible en tout temps (24x7x365).
Installation assistée	Services d'installation sur place assurés par un technicien qualifié de TELUS et comprenant l'installation du câblage intérieur allant du routeur AIHV au dispositif qui fait office de point d'accès Wi-Fi.
Portail en ligne	Un portail client qui vous permet de configurer et de visualiser les rapports relatifs à la disponibilité du service et au rendement du réseau. Il vous donne aussi accès en mode

	lecture seulement au tableau de bord infonuagique de TELUS à des fins de signalement et de surveillance du service.
--	---

Le tableau figurant à la section « Résumé de vos services » du contrat précise le forfait, les éléments de service standards et les fonctionnalités que vous avez choisies.

**Détails des fonctionnalités
et des éléments de service
standards**

Accès Internet – Nous fournissons Espace d'affaires intelligent de TELUS – Initial par l'entremise du service Accès Internet haute vitesse (AIHV) de TELUS ou Internet de bureau dédié de TELUS.

Accès Internet haute vitesse est un service d'accès non géré qui assure la connexion de votre service à Internet au moyen d'un modem installé chez vous. Les niveaux offerts pour le service Accès Internet haute vitesse (AIHV) sont les suivants :

Espace d'affaires intelligent de TELUS – Initial 75

Niveau	Débit maximal (Mbit/s)
AIHV 25	Téléchargement 25 Téléversement 5
AIHV 50	Téléchargement 50 Téléversement 10
AIHV 75	Téléchargement 75 Téléversement 15
Fibre AIHV 75	Téléchargement 75 Téléversement 75

Espace d'affaires intelligent de TELUS – Initial 150

Niveau	Débit maximal (Mbit/s)
AIHV 100	Téléchargement 100 Téléversement 20
AIHV 150	Téléchargement 150 Téléversement 25
Fibre AIHV 150	Téléchargement 150 Téléversement 150

Espace d'affaires intelligent de TELUS – Initial 300

Niveau	Débit maximal (Mbit/s)
Fibre AIHV 300	Téléchargement 300 Téléversement 300



Espace d'affaires intelligent de TELUS – Initial 1 Gbit

Niveau	Débit maximal (Mbit/s)
Fibre AIHV 750	Téléchargement 750 Téléversement 750
Fibre AIHV 1 Gbit	Téléchargement 940 Téléversement 940

Le débit réel de votre service AIHV peut varier selon la technologie utilisée, les configurations de serveurs, l'achalandage du réseau, l'utilisation des services (nombre d'utilisateurs compris) et d'autres facteurs. Nous ne garantissons pas l'atteinte du débit maximal permis par le niveau sélectionné.

Internet de bureau dédié de TELUS est un service d'accès Internet non géré qui assure la connexion de votre emplacement de service à Internet au moyen d'un modem installé à votre emplacement de service.

Les niveaux offerts pour le service Internet de bureau dédié de TELUS sont les suivants :

Niveau	Bande passante maximale (Mbit/s)
Internet de bureau dédié de TELUS 100	100 Mbit/s
Internet de bureau dédié de TELUS 200	200 Mbit/s

Fonctionnalités optionnelles

Les fonctionnalités optionnelles suivantes sont offertes avec Espace d'affaires intelligent de TELUS – Initial, moyennant des frais supplémentaires. Veuillez consulter le tableau de la section « Sommaire des services et des frais » du contrat pour connaître les prix applicables.

Fonctionnalité	Description
Collaboration unifiée	<p>Connexion Affaires^{MC} est un service de communications unifiées VoIP (voix sur IP) qui vous permet de gérer les appels, d'instaurer une collaboration entre emplacements de service et d'utiliser des outils d'audioconférence et de vidéoconférence.</p> <p>Les niveaux offerts pour Connexion Affaires^{MC} sont les suivants :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Connexion Affaires^{MC} – Amélioré2. Connexion Affaires^{MC} – Complet3. Connexion Affaires^{MC} – Complet PLUS <p>Nous fournissons le service Connexion Affaires^{MC} par utilisateur; chaque utilisateur bénéficie d'une licence qui l'autorise à utiliser une ligne téléphonique VoIP. Si votre compte englobe de multiples utilisateurs du service, vous devez acheter une ligne téléphonique VoIP distincte pour chacun d'eux.</p>

Utilisateurs Connexion Affaires ^{MC} additionnels	Vous pouvez ajouter des utilisateurs additionnels à un emplacement de service.
Point d'accès Wi-Fi d'affaires additionnel	Vous pouvez ajouter un point d'accès Wi-Fi additionnel à un emplacement de service.
TELUS Office Internet Security Essentials avec connexion de secours LTE	<p>Vous pouvez ajouter un coupe-feu déployé à distance et fourni au moyen d'un dispositif TELUS Office Internet Security Essentials. Ce dispositif comprend une connexion de secours sans fil LTE. En cas de panne de votre accès Internet, le dispositif effectue le basculement de la connexion vers le réseau sans fil LTE de TELUS.</p> <p>La connexion de secours sans fil ne fonctionne pas dans les secteurs où TELUS n'offre pas de couverture LTE. Le rendement de cette connexion de secours sans fil dépend de la proximité aux infrastructures des services mobiles de TELUS. Le débit et la disponibilité de la connexion de secours sans fil ne sont pas garantis.</p> <p>La connexion sans fil de secours vise seulement à assurer la redondance du service TELUS Office Internet Security Essentials. Tout autre usage de la connexion de secours sans fil entraîne des frais supplémentaires, y compris des frais d'utilisation de données.</p> <p>Nous vous informons que le dispositif est susceptible de se réinitialiser si une mise à jour du service cellulaire de TELUS se déclenche pendant que la connexion de secours sans fil est active. La réinitialisation dure quelques minutes, après quoi la connexion se rétablit automatiquement.</p>
Réseau local géré	Vous pouvez commander des commutateurs LAN gérés installés à votre emplacement de service, qui vous permettent de créer un réseau local.

1.2 Obligations

Le tableau suivant précise nos obligations et les vôtres concernant Espace d'affaires intelligent de TELUS – Initial :

Élément	Description	Vos obligations	Nos obligations
Point de contact unique	Désigner et maintenir un point de contact chargé : 1) d'émettre les communications liées au service; 2) de fournir ou d'obtenir les accès dont nous avons besoin pour installer et entretenir le service; 3) de communiquer de	Oui	



	l'information sur l'état des incidents générateurs de dossiers d'incident et sur les problèmes systémiques, aux fins de l'établissement d'un diagnostic de niveau 1.		
Préparation à l'installation sur place	Préparer les emplacements de service conformément à nos instructions et précisions.	Oui	
Identifiants et mots de passe d'utilisateurs finaux	Distribuer et tenir à jour les identifiants et mots de passe des utilisateurs finaux attribués à votre compte, et nous signaler sans retard l'ajout de tout nouvel utilisateur final ou le retrait de tout utilisateur final à titre d'utilisateur autorisé.	Oui	
Sauvegarde du fichier de configuration	Conserver une copie de sauvegarde des données stockées sur les dispositifs, à l'exception du fichier de configuration créé par nous lors de l'installation.	Oui	
Normes d'adressage IP et d'acheminement	Veiller, le cas échéant, à ce que votre réseau local soit en tout temps conforme aux normes de TELUS en matière d'acheminement et d'adressage IP.	Oui	
Connectivité et dispositifs fournis par TELUS	Fournir et configurer, en respectant la configuration par défaut, la connectivité au réseau de TELUS, les points d'accès Wi-Fi, ainsi que, le cas échéant, les commutateurs LAN et les dispositifs de sécurité.		Oui
Câblage du point d'accès Wi-Fi	Passer le câblage intérieur pour le point d'accès Wi-Fi inclus		Oui

1.3 Infrastructure des services

Entretien réseau

Nous exécutons de temps à autre des activités d'entretien destinées à maintenir le rendement et la fiabilité de votre connexion réseau. Nous vous informons de ces activités d'entretien par courriel, à l'adresse que vous nous avez communiquée lors de l'installation des services.

Remplacement des dispositifs



fournis par TELUS

En cas de dysfonctionnement ou de panne d'un dispositif fourni par nous à votre emplacement de service pour les services Wi-Fi ou de réseau local, nous nous engageons à remplacer ce dispositif sans frais moins de un (1) jour ouvrable après avoir été avisés de ce dysfonctionnement ou de cette panne, si la livraison par messagerie en 24 heures est possible.

En cas de dysfonctionnement ou de panne de tout autre dispositif situé à votre emplacement de service et fourni par nous dans le cadre du service Espace d'affaires intelligent de TELUS – Initial, nous nous engageons à remplacer ce dispositif sans frais, en prenant à cette fin des mesures commercialement raisonnables.

Infrastructure et câblage intérieur

Si, à notre entière discrétion nous estimons :

- (a) que l'infrastructure nécessaire n'est pas disponible à un emplacement de service donné, ou si vous refusez d'acquiescer des coûts imprévus aux fins de l'installation de l'infrastructure nécessaire à un emplacement de service donné, nous pouvons terminer le service à cet emplacement de service;
- (b) que le coût ou la complexité de l'installation du câblage intérieur à un emplacement de service sont excessifs, il vous incombe d'installer le câblage intérieur nécessaire, sachant que, si vous choisissez de ne pas le faire, nous pouvons terminer le service à cet emplacement de service.

En cas de terminaison du service par nous à un emplacement de service, aucuns frais de terminaison ne vous sont facturés. Nous vous remboursons les frais d'installation à cet emplacement de service préalablement acquittés par vous.

1.4 Frais

Nous facturons par utilisateur les frais applicables à la composante Collaboration unifiée de l'Espace d'affaires intelligent de TELUS – Initial, mais nous facturons par emplacement de service ou selon l'utilisation les frais applicables aux autres composantes de l'Espace d'affaires intelligent de TELUS – Initial.

Les frais liés à l'installation de la composante Collaboration unifiée sont compris dans les frais mensuels. Des frais additionnels s'appliquent à l'installation des services AIHV, Internet de bureau dédié de TELUS et Wi-Fi d'affaires. Ces frais sont précisés à la section « Résumé de vos services » du contrat.

1.5 Sécurité

Si vous avez souscrit le service Sécurité Internet, nous fournissons et installons un coupe-feu intégré basé sur le protocole TCP. Vous êtes responsable de tous les autres éléments nécessaires à la sécurité de votre réseau. À ce titre, vous êtes notamment tenu de mettre en œuvre vos propres politiques de sécurité et d'obtenir les autres services de sécurité nécessaires à la protection de votre réseau.

1.6 Modifications

Nonobstant l'article 6 de la Partie A du contrat (« Changements ») :

- (a) vous ne pouvez ni mettre à niveau ni modifier votre accès Espace d'affaires intelligent de TELUS – Initial au cours des trois (3) mois qui suivent la date de son installation; et
- (b) si vous souhaitez annuler une composante de l'Espace d'affaires intelligent de TELUS – Initial autrement qu'en lien avec une mise à niveau du service, vous devez terminer l'Espace d'affaires intelligent de TELUS – Initial dans son intégralité.

1.7 Frais de terminaison



En cas de terminaison de l'Espace d'affaires intelligent de TELUS – Initial avant l'expiration de la durée du service, nous calculons les frais de terminaison conformément au tableau ci-dessous, en fonction de la durée du service que vous avez sélectionnée. Les frais de terminaison correspondent à un pourcentage du total des frais mensuels fixes qui auraient été payables pour la période allant de la terminaison à l'expiration de la durée du service.

Durée du service sélectionnée (en mois)	Pourcentage des frais mensuels fixes pour le reste de la durée du service
De 0 à 24 mois	100 %
De 25 à 60 mois	50 %

Nous pouvons à notre discrétion renoncer à facturer les frais de terminaison si vous remplacez le service terminé par un autre de nos services d'une valeur supérieure à celle du service terminé.