

## TERMS OF SERVICE

## Item

## 10. GENERAL

Service and equipment are furnished by the Company upon and subject to the provisions of Telecom Decision CRTC 86-7 dated March 26, 1986 and to all other applicable Tariffs of the Company.

The following terms and conditions apply for all service, equipment and facilities furnished by the Company as provided for in its various Tariffs.

Except as provided for in Article 4.3 of Item 10, the Company may require that customers install and/or maintain telephones, equipment or facilities provided by the Company and assume all risks and liabilities incident to the installation, maintenance and operations thereof when such telephones, equipment or facilities are located in places involving unusual hazards. The Company may compensate such customers by means of monthly allowances to be set off against the Company's standard monthly rates.

The customer shall arrange and pay for a local supply of suitable commercial electric energy with outlet, when required for the operation of Company-provided equipment furnished to the customer.

## MODALITÉS DE SERVICE

## Article

## 10. GÉNÉRALITÉS

**C** La Compagnie fournit le service et l'équipement sous réserve des dispositions de la Décision Télécom CRTC 86-7 en date du 26 mars 1986 et de tous les autres Tarifs applicables de la Compagnie. **C**

Les modalités suivantes visent tous les services, équipements et installations fournis par la Compagnie conformément aux dispositions de ses différents Tarifs.

Sous réserve des dispositions du paragraphe 4.3 de l'article 10, la compagnie peut exiger que l'abonné installe et/ou assure la maintenance des téléphones, équipements ou installations fournis par la Compagnie et qu'il en assume toutes les responsabilités et tous les risques inhérents lorsque ces téléphones, équipements ou installations sont situés dans des endroits qui présentent des dangers inhabituels. La Compagnie peut indemniser cet abonné en lui accordant une réduction sur le tarif mensuel ordinaire.

L'abonné doit fournir, à ses frais, le courant électrique et les prises appropriées nécessaires pour alimenter l'équipement qui lui est fourni par la Compagnie.

Reserved for future use.

Usage ultérieur.

## TERMS OF SERVICE

## MODALITÉS DE SERVICE

## Item

## 10. GENERAL - continued

## Article 1: General

1.1 Except as otherwise specified these Terms of Service apply with regard to services for which the Canadian Radio-television and Telecommunications Commission has approved a Tariff.

1.2 These Terms do not limit the Company's liability in cases of deliberate fault, gross negligence, anti-competitive conduct, or breach of contract where the breach results from the gross negligence of the Company.

1.3 Tariffed services offered by the Company are subject to the terms and conditions contained in:

(a) these Terms;

(b) applicable provisions of the Company's Tariffs; and

(c) any written application, to the extent that it is not inconsistent with these Terms or the Tariffs.

All of the above bind both the Company and its customers.

## Article 2: Effective Date of Changes

2.1 Subject to Article 2.2, changes to these Terms or the Tariffs, as approved by Canadian Radio-television and Telecommunications Commission, take effect on their effective date even though applicants or customers have not been notified of them or have paid or been billed at the old rate.

2.2 The old non-recurring charges for the transaction in question apply where service which was to be provided by a certain agreed-upon date was, through no fault of the applicant or customer, not so provided and in the meantime a rate increase has gone into effect.

## Article

## 10. GÉNÉRALITÉS - suite

## Paragraphe 1: Généralités

1.1 À moins de disposition contraire, les présentes Modalités s'appliquent aux services assujettis à un tarif approuvé par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes.

C 1.2 Les présentes Modalités ne limitent pas la responsabilité de la Compagnie dans les cas de faute délibérée, de négligence grossière, de comportement anticoncurrentiel ou de bris de contrat résultant de la négligence grossière de la part de la Compagnie. C

C 1.3 Les services tarifés offerts par la Compagnie sont assujettis aux modalités et conditions énoncées dans: C

(a) les présentes Modalités;

C (b) les dispositions applicables des Tarifs de la Compagnie; C et

(c) toute requête écrite, dans la mesure où elle est compatible avec les présentes Modalités ou les Tarifs.

C Toutes les dispositions susmentionnées lient la Compagnie et ses abonnés. C

## 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 prennent effet à leur date d'entrée en vigueur, même si les candidats abonnés ou les abonnés n'en ont pas été avisés ou ont reçu leur état de compte ou l'ont réglé à l'ancien tarif.

2.2 Les anciens frais non périodiques pour la transaction en question s'appliquent lorsque le service qui devait être fourni à une date convenue donnée ne l'a pas été, sans qu'il y ait faute de la part du candidat abonné ou de l'abonné et qu'une majoration tarifaire est entrée en vigueur dans l'entre-temps.

## TERMS OF SERVICE

## MODALITÉS DE SERVICE

## Item

## 10. GENERAL - continued

## Article 3: Obligation to Provide Service

**Note:** Continues to apply for residential stand-alone primary exchange service in forborne exchanges, as identified in Item 60.

3.1 The Company is not required to provide service to an applicant where:

(a) The Company would have to incur unusual expenses which the applicant will not pay; for example, for securing rights of way or for special construction;

(b) the applicant owes amounts to the Company that are past due other than as a guarantor; or

(c) the applicant does not provide a reasonable deposit or alternative required pursuant to these Terms.

3.2 Where the Company does not provide service on application, it must provide the applicant with a written explanation upon request.

## Article 4: The Company's Facilities

4.1 Except where otherwise stipulated in its Tariffs or by special agreement, the Company must furnish and install all facilities required to provide service.

4.2 Upon termination of service, the customer must return the Company's equipment.

4.3 The Company must bear the expense of maintenance and repairs required due to normal wear and tear to its facilities, except that the Company may charge for the additional expense incurred when the applicant or customer requires maintenance and repair work to be performed outside of regular working hours. This section does not apply where otherwise stipulated in the Company's Tariffs or by special agreement.

4.4 A customer who has deliberately, or by virtue of a lack of reasonable care, caused loss or damage to the Company's facilities, may be charged the cost of restoration or replacement. In all cases, customers are liable for damage caused to the Company's facilities by customer-provided facilities.

## Article

## 10. GÉNÉRALITÉS - suite

## Paragraphe 3: Obligation de fournir le service

**Note:** Continue de s'appliquer au service local de base résidentiel autonome dans les circonscriptions déréglées, tel qu'il est précisé dans l'article 60.

3.1 La Compagnie n'est pas tenue de fournir le service à un candidat abonné si:

(a) La Compagnie devrait engager des dépenses inhabituelles que le candidat abonné refuse d'absorber, par exemple, pour obtenir un droit de passage ou entreprendre des travaux spéciaux de construction;

(b) le candidat abonné a, auprès de la Compagnie, un compte en souffrance autre que comme garant; ou

(c) le candidat abonné ne verse pas de dépôt raisonnable ou ne donne pas d'autre garantie exigée en vertu des présentes Modalités.

3.2 Lorsque la Compagnie ne fournit pas de service à la suite d'une demande, elle doit, sur demande, en donner une explication par écrit au candidat abonné.

## Paragraphe 4: Installations de la Compagnie

4.1 À moins de disposition contraire dans ses Tarifs ou d'une entente spéciale, la Compagnie doit fournir et monter toutes les installations nécessaires pour fournir le service.

4.2 À la résiliation du service, l'abonné doit remettre l'équipement de la Compagnie.

4.3 La Compagnie doit assumer le coût de l'entretien et des réparations attribuables à l'usure normale de ses installations, mais, lorsque le candidat abonné ou l'abonné exige que des travaux d'entretien et de réparation soient exécutés en dehors des heures normales de travail, elle peut lui facturer les frais supplémentaires ainsi engagés. Le présent article ne s'applique pas lorsqu'il en est autrement stipulé dans les Tarifs de la Compagnie ou sur entente spéciale.

4.4 Un abonné qui a, de propos délibéré ou par négligence, occasionné la perte ou l'endommagement d'installations de la Compagnie peut se voir imputer le coût de restauration ou de remplacement. Dans tous les cas, les abonnés sont responsables des dommages occasionnés aux installations de la Compagnie par des installations fournies par eux.

## TERMS OF SERVICE

## MODALITÉS DE SERVICE

## Item

## 10. GENERAL - continued

## Article 5: The Company's Right to Enter Premises

5.1 The Company's agents and employees may, at reasonable hours, enter premises on which service is or is to be provided, to install, inspect, repair and remove its facilities to inspect and perform necessary maintenance in cases of network-affecting disruptions involving customer-provided facilities, and to collect proceeds from coin telephones.

5.2 Prior to entering premises, the Company must obtain permission from the applicant, customer or other responsible person.

5.3 Entry is not subject to Articles 5.1 and 5.2 in cases of emergency or where entry is pursuant to a court order.

5.4 Upon request, the Company's agent or employee must show valid identification prior to entering premises.

## Article 6: Two-Party and Four-Party Service

6.1 At the time a person applies for residential telephone service, the Company must state the rate for two-party and four-party service, where available.

6.2 Customers who wish to change to a lower grade of service that is available may do so without charge.

## Article

## 10. GÉNÉRALITÉS - suite

## C Paragraphe 5: Droit de la Compagnie de pénétrer dans les lieux C

C 5.1 Les agents et les employés de la Compagnie peuvent, à toute heure raisonnable, pénétrer dans les lieux où le service est ou sera fourni pour installer, inspecter, réparer et enlever ses installations, pour procéder à des inspections et à l'entretien nécessaires lorsqu'un dérangement des installations fournies par l'abonné perturbe le réseau et pour faire la levée des téléphones payants. C

C 5.2 Avant de pénétrer dans les lieux, la Compagnie doit obtenir la permission du candidat abonné, de l'abonné ou d'une autre personne responsable. C

5.3 Les paragraphes 5.1 et 5.2 ne s'appliquent pas en cas d'urgence ou lorsque l'entrée a lieu aux termes d'une ordonnance judiciaire.

C 5.4 Sur demande, l'agent ou l'employé de la Compagnie doit présenter une pièce d'identité valable avant de pénétrer dans les lieux. C

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

C 6.1 Au moment où une personne présente une demande d'abonnement au service téléphonique résidentiel, la Compagnie doit lui indiquer les tarifs applicables au service de ligne à deux et à quatre abonnés, s'il est disponible. C

6.2 Les abonnés qui veulent opter pour un service de catégorie inférieure s'il est disponible peuvent le faire sans frais.

## TERMS OF SERVICE

## MODALITÉS DE SERVICE

## Item

## 10. GENERAL - continued

## Article 7: Deposits and Alternatives

**Note:** Continues to apply for residential primary exchange service in forborne exchanges, as identified in Item 60.

7.1 Except as otherwise stipulated in its Tariffs, the Company cannot require deposits from an applicant or customer at any time unless the applicant or customer:

(a) has no credit history with the Company and will not provide satisfactory credit information;

(b) has an unsatisfactory credit rating with the Company due to payment practices in the previous two years regarding the Company's services; or

(c) clearly presents an abnormal risk of loss.

7.2 The Company must inform the applicant or customer of the specific reason for requiring a deposit, and of the possibility of providing an alternative to a deposit, such as arranging for third party payment, a bank letter of credit or a written guarantee from a third person whose credit is established to the satisfaction of the Company.

7.3 An applicant or customer may provide an alternative to a deposit provided it is reasonable in the circumstances.

7.4 At no time may the total amount of all deposits and alternatives provided by or for an applicant or customer exceed three months' charges for all services, including anticipated long distance charges.

7.5 Deposits earn interest in accordance with the formula set out in the applicable provisions of the Company's Tariffs.

7.6 The Company must show the total amount of deposits held with accrued interest on each customer monthly account.

7.7 The Company must review the continued appropriateness of deposits and alternative arrangements at six month intervals, when service is terminated or the conditions which originally justified them are no longer present, the Company must promptly refund the deposit, with interest, or return the guarantee or other written undertaking, retaining only any amount then owed to it by the customer.

## Article

## 10. GÉNÉRALITÉS - suite

## Paragraphe 7: Dépôts et autres garanties

**Note:** Continue de s'appliquer au service local de base résidentiel dans les circonscriptions déréglementées, tel qu'il est précisé dans l'article 60.

7.1 À moins de disposition contraire dans ses Tarifs, la Compagnie peut jamais exiger de dépôt d'un candidat abonné ou d'un abonné, à moins que celui-ci:

(a) n'ait pas d'antécédents de crédit auprès de la Compagnie et refuse de fournir des renseignements satisfaisants sur sa solvabilité;

(b) ait une cote de solvabilité insatisfaisante auprès de la Compagnie, à cause de ses pratiques de paiement relatives aux services de la Compagnie au cours des deux années qui précèdent; ou

(c) présente manifestement un risque anormal de perte.

7.2 La Compagnie doit informer le candidat abonné ou l'abonné du motif précis de l'exigence d'un dépôt et l'aviser de la possibilité de donner une autre garantie en remplacement du dépôt, par exemple, l'exécution du paiement par un tiers, une lettre de crédit bancaire ou une garantie écrite d'un tiers dont le crédit est établi à la satisfaction de la Compagnie.

7.3 Un candidat abonné ou un abonné peut fournir une autre garantie en remplacement d'un dépôt, sous réserve qu'elle soit raisonnable dans les circonstances.

7.4 Le montant total de tous les dépôts et autres garanties fournis par un candidat abonné ou un abonné ou en son nom ne peut jamais être supérieur à trois mois de frais pour l'ensemble des services, y compris les frais d'interurbain prévus.

7.5 Les dépôts portent intérêt conformément à la formule exposée dans les dispositions pertinentes des Tarifs de la Compagnie.

7.6 La Compagnie doit faire figurer le montant total des dépôts retenus et de l'intérêt couru sur chaque état de compte mensuel de l'abonné.

7.7 La Compagnie doit examiner l'à propos des dépôts et autres garanties tous les six mois. Lorsqu'il y a résiliation du service ou que les conditions ayant justifié au départ le dépôt n'existent plus, la Compagnie doit rapidement rembourser le dépôt, y compris l'intérêt couru, ou restituer la garantie ou tout autre engagement écrit, en ne conservant que les montants qui lui sont dus par l'abonné.

Continued on page 32 / Suite page 32.

See page 4 for explanation of symbols / Voir liste des symboles page 4.

## TERMS OF SERVICE

## MODALITÉS DE SERVICE

## Item

## 10. GENERAL - continued

## Article 8: Restrictions on Use of Service

8.1 Service may be used by the customer and all persons having the customer's permission to use it. In the case of business telephone service, joint use within the meaning of the Company's Tariffs is permitted only upon approval by the Company in accordance with the applicable provisions of its Tariffs.

8.2 Customers are prohibited from using the Company's services or permitting them to be used for a purpose or in a manner that is contrary to law or for the purpose of making annoying or offensive calls.

8.3 Customers are prohibited from using the Company's services or permitting them to be used so as to prevent a fair and proportionate use by others. For this purpose, the Company may limit use of its services as necessary. In the case of any party line customer who unduly interferes with the use of any other service on the same line, the Company may require the customer to obtain a higher grade of service, where facilities are available.

8.4 The Company's facilities must not be re-arranged, disconnected, removed, repaired or otherwise interfered with except in cases of emergency, where specified in the Company's Tariffs or by special agreement. Terminal equipment provided by the customer may be connected with the Company's facilities, pursuant to the provisions of the General Tariff or by special agreement.

8.5 No payment may be exacted, directly or indirectly from any person by any party other than the Company for the use of any of the Company's services, except where otherwise stipulated in the Company's Tariffs or by special agreement.

## Article 9: Customer Liability for Calls

9.1 Customers are responsible for paying for all calls originating from, and charged calls accepted at, their telephones, regardless of who made or accepted them.

## Article

## 10. GÉNÉRALITÉS - suite

## Paragraphe 8: Restrictions à l'utilisation du service

8.1 Le service peut être utilisé par l'abonné et toutes les personnes que ce dernier y autorise. Le service téléphonique d'affaires ne peut être utilisé par des co-usagers, selon la définition qu'en donnent les Tarifs de la Compagnie, qu'avec l'autorisation de la Compagnie, conformément aux dispositions pertinentes de ses Tarifs.

8.2 Il est interdit aux abonnés d'utiliser les services de la Compagnie ou de permettre qu'ils soient utilisés dans un but ou d'une manière contraires à la loi ou pour loger des appels importuns ou offensants.

8.3 Il est interdit aux abonnés d'utiliser les services de la Compagnie ou de permettre qu'ils soient utilisés de manière à empêcher autrui d'en faire un usage juste et proportionné. La Compagnie peut, à cette fin, limiter l'utilisation de ses services, au besoin. La Compagnie peut exiger, dans le cas de tout abonné de ligne commune qui nuit indûment à l'utilisation de tout autre service sur la même ligne, qu'il obtienne un service de catégorie supérieure, lorsque les installations voulues existent.

8.4 Les installations de la Compagnie ne doivent pas être réagencées, débranchées, enlevées, réparées ou autrement perturbées sauf dans des cas d'urgence ou à moins de stipulation contraire dans les Tarifs de la Compagnie ou en vertu d'une entente spéciale. Tout équipement terminal fourni par l'abonné peut être raccordé aux installations de la Compagnie, conformément aux dispositions du Tarif général, ou en vertu d'une entente spéciale.

8.5 Personne, sauf la Compagnie, ne peut, directement ou indirectement, exiger de paiement de toute personne pour l'utilisation de tout service de la Compagnie, à moins de stipulation contraire dans les Tarifs de la Compagnie ou en vertu d'une entente spéciale.

## Paragraphe 9: Responsabilité de l'abonné pour les appels

9.1 Les abonnés sont responsables du paiement de tous les appels faits de leurs appareils téléphoniques et des appels qui y sont acceptés, peu importe par qui.

## TERMS OF SERVICE

## MODALITÉS DE SERVICE

## Item

## 10. GENERAL - continued

## Article 10: Dispute Procedure

10.1 Customers may dispute charges for calls which they do not believe originated from or were accepted at their telephones. The dispute procedure set out in the introductory pages of the telephone directory should be followed and customers must pay the undisputed portion of the bill.

## Article 11: Confidentiality of Customer Records

**Note:** Continues to apply to local services provided in forborne exchanges, as identified in Item 60.

11.1 Unless a customer provides express consent or disclosure is pursuant to a legal power, all information kept by the Company regarding the customer, other than the customer's name, address and listed telephone number, are confidential and may not be disclosed by the Company to anyone other than:

- the customer;
- a person who, in the reasonable judgement of the Company, is seeking the information as an agent of the customer;
- another telephone company, provided the information is required for the efficient and cost effective provision of telephone service and disclosure is made on a confidential basis with the information to be used only for that purpose;
- a company involved in supplying the customer with telephone or telephone directory related services, provided the information is required for that purpose and disclosure is made on a confidential basis with the information to be used only for that purpose;
- an agent retained by the Company to evaluate the customer's credit worthiness or to collect the customer's account, provided the information is required for and is to be used only for, that purpose;

## Article

## 10. GÉNÉRALITÉS - suite

## Paragraphe 10: Procédure de contestation

10.1 Les abonnés peuvent contester les frais d'appels qui, à leur avis, n'ont pas été faits de leurs appareils téléphoniques ou n'y ont pas été acceptés. La procédure de contestation exposée dans les premières pages des annuaires téléphoniques devrait être suivie, et les abonnés doivent régler la partie non contestée de l'état de compte.

## Paragraphe 11: Confidentialité des renseignements sur l'abonné

**Note:** Continue de s'appliquer aux services locaux offerts dans les circonscriptions déréglementées, tel qu'il est précisé dans l'article 60.

11.1 À moins que l'abonné donne un consentement exprès ou que la divulgation ne soit exigée par les autorités juridiques, tous les renseignements que la Compagnie détient au sujet d'un abonné, à l'exception du nom, de l'adresse et du numéro de téléphone inscrit de l'abonné, sont confidentiels, et la Compagnie ne peut les communiquer à nul autre que:

- l'abonné;
- une personne qui, de l'avis raisonnable de la Compagnie, cherche à obtenir les renseignements en qualité de mandataire de l'abonné;
- 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 à l'abonné 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'évaluer la solvabilité de l'abonné ou d'obtenir le règlement de l'état de compte de l'abonné, sous réserve que les renseignements soient requis et ne soient utilisés qu'à cette fin;



## TERMS OF SERVICE

## MODALITÉS DE SERVICE

## Item

## 10. GENERAL - continued

## Article 11: Confidentiality of Customer Records - continued

- a public authority or agent of a public authority, if in the reasonable judgement of the Company, it appears that there is imminent danger to life or property which could be avoided or minimized by disclosure of the information;
  - a public authority or agent of a public authority, for emergency public alerting purposes, if a public authority has determined that there is an imminent or unfolding danger that threatens the life, health or security of an individual and that the danger could be avoided or minimized by disclosure of information; or
  - an affiliate involved in supplying the customer with telecommunications and/or broadcasting services, provided the information is required for that purpose and disclosure is made on a confidential basis with the information to be used only for that purpose.
- (a) Express consent may be taken to be given by a customer where the customer provides:
- written consent;
  - oral confirmation by an independent third party;
  - electronic confirmation through the use of a toll-free number;
  - electronic confirmation via the Internet;
  - oral consent, where an audio recording of the consent is retained by the carrier; or
  - consent through other methods, as long as an objective documented record of customer consent is created by the customer or by an independent third party.

11.2 The Company's liability for disclosure of information contrary to Article 11.1 is not limited by Article 16.1.

11.3 Upon request, customers are permitted to inspect any of the Company's records regarding their service.

## Article

## 10. GÉNÉRALITÉS - suite

## Paragraphe 11: Confidentialité des renseignements sur l'abonné - suite

- un autorité publique ou son mandataire, si, de l'avis raisonnable de la Compagnie, il pourrait exister un danger imminent pour la vie ou la propriété qui pourrait être évité ou réduit par la divulgation des renseignements;
  - 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
  - à une affiliée qui fournit à ces clients des services de télécommunication ou de radiodiffusion, à condition que les renseignements soient requis à ces fins, ne soient divulgués qu'à titre confidentiel et utilisés qu'à ces fins.
- (a) Le consentement exprès peut être considéré comme donné par l'abonné lorsque celui-ci donne:
- un consentement écrit;
  - une confirmation verbale d'un tiers indépendant;
  - une confirmation électronique au moyen d'un numéro sans frais d'interurbain;
  - une confirmation électronique par Internet;
  - un consentement verbal, lorsqu'un enregistrement audio du consentement est conservé par l'entreprise; ou
  - un consentement obtenu par d'autres méthodes, pourvu qu'une preuve documentaire est créée de manière objective par le client ou par un tiers indépendant.

11.2 La responsabilité de la Compagnie relativement à la divulgation de renseignements contrairement aux prescriptions du paragraphe 11.1 n'est pas limitée par le paragraphe 16.1.

11.3 Sur demande, les abonnés ont le droit d'examiner tous les renseignements que la Compagnie détient au sujet de leur service.

## TERMS OF SERVICE

## MODALITÉS DE SERVICE

## Item

## 10. GENERAL - continued

## Article 11: Confidentiality of Customer Records - continued

11.4 The Company may also release to a law enforcement agency, in accordance with the terms of a tariff approved by the CRTC, the identity of the service provider, but not the name of the customer, associated with a specific telephone number.

## Article 12: Directories

**Note:** Continues to apply to local services provided in forborne exchange, as identified in Item 60.

12.1 Customers are entitled to receive, without charge, as many copies of the most recent telephone directory for their district, both white and yellow pages, and as many copies of subsequent updated directories as they are published, as are reasonably required, up to a maximum of one per telephone, whether provided by the customer or the Company.

12.2 The Company must provide, without charge, replacement directories required as a result of reasonable wear and tear.

12.3 The contents of the Company's directories may not be published or reproduced in any form without the Company's written consent.

## Article

## 10. GÉNÉRALITÉS - suite

## N Paragraphe 11: Confidentialité des renseignements sur l'abonné - suite N

11.4 La Compagnie peut également communiquer à un organisme d'application de la loi, conformément aux modalités d'un tarif approuvé par le CRTC, l'identité du fournisseur de services, mais pas celle du client, associé à un numéro de téléphone particulier.

## Paragraphe 12: Annuaire

**Note:** Continue de s'appliquer aux services locaux offerts dans les circonscriptions déréglementées, tel qu'il est précisé dans l'article 60.

12.1 Les abonnés ont le droit de recevoir gratuitement autant d'exemplaires du plus récent annuaire téléphonique pour leur district, pages blanches et pages jaune, et autant d'exemplaires des nouveaux annuaires à jour au fur et à mesure de leur publication, qui sont raisonnablement requis, jusqu'à concurrence d'un exemplaire par poste téléphonique fourni par l'abonné ou la Compagnie.

C 12.2 La Compagnie doit fournir gratuitement à l'abonné les annuaires de remplacement requis, compte tenu de l'usure normale. C

C 12.3 Le contenu des annuaires de la Compagnie ne peut être publié ou reproduit de quelque manière que ce soit, sans le consentement écrit de la Compagnie. C

## TERMS OF SERVICE

## MODALITÉS DE SERVICE

## Item

## 10. GENERAL – continued

**Article 13: Directory Errors and Omissions**

13.1 In the case of errors or omissions in directory white and yellow page standard listings, whether or not the error or omission is with regard to a telephone number, the Company's liability is limited to making a refund or cancelling any charge associated with such listings for the period during which the error or omission occurred. However, where the error or omission is occasioned by the Company's negligence, the Company is also liable for the amount calculated in accordance with Article 16.1

13.2 In the case of errors in telephone numbers in directory white and yellow page listings, unless central office facilities are unavailable, the Company must provide reference of call service, free of charge, until termination of the customer's service or distribution of updated directories for that district in which the number or listing is correct.

**Article 14: Company-Initiated Changes in Telephone Numbers and Service Arrangements**

14.1 Customers do not have any property rights in telephone numbers assigned to them. The Company may change such numbers, provided it has reasonable grounds for doing so and has given reasonable advance written notice to the customers in question, stating the reason and anticipated date of change. In cases of emergency, oral notice with subsequent written confirmation is sufficient.

14.2 Whenever the Company changes a customer's telephone number on its own initiative, it must, unless there are insufficient central office terminations available, provide reference of call service without charge until termination of the customer's service or distribution of updated directories for that district showing the new number, whichever occurs first.

**Article 15: Refunds in Case of Service Problems**

15.1 Where there are omissions, interruptions, delays, errors or defects in transmission, or failures or defects in the Company's facilities, the Company's liability is limited to a refund of charges, on request, proportionate to the length of time the problem existed. With regard to long distance service and short period private line service, the refund shall be computed in a similar manner, provided the Company is advised promptly of the problem. No request is necessary where a problem in primary exchange service lasts twenty-four hours or more from the time the Company is advised of the problem. However, where the problem is occasioned by the Company's negligence, the Company is also liable for the amount calculated in accordance with article 16.1.

## Article

## 10. GÉNÉRALITÉS – suite

**Paragraphe 13: Erreurs et omissions dans l'annuaire**

13.1 Dans le cas d'erreurs ou d'omissions dans les inscriptions normales des pages blanches et jaunes de l'annuaire, que l'erreur ou l'omission ait trait ou non à un numéro de téléphone, la responsabilité de la Compagnie se limite à rembourser ou à annuler tous les frais d'inscription pertinents pour la période où l'erreur ou l'omission s'est produite. Toutefois, lorsque l'erreur ou l'omission résulte de la négligence de la Compagnie, la Compagnie est également responsable du montant calculé conformément au paragraphe 16.1.

13.2 Dans le cas d'erreurs dans les numéros de téléphone inscrits dans les pages blanches et jaunes de l'annuaire. La Compagnie doit, à moins que les installations de centraux n'existent pas, fournir gratuitement un service de renvoi d'appels jusqu'à la résiliation du service à l'abonné ou la distribution de nouveaux annuaires à jour pour le district en cause.

**Paragraphe 14: Changement de modalités de service et de numéros de téléphone apportés par la Compagnie**

14.1 Les abonnés n'ont aucun droit de propriété sur les numéros de téléphone qui leur sont attribués. La Compagnie peut changer ces numéros, pourvu qu'elle ait des motifs raisonnables de le faire et qu'elle ait donné par écrit un préavis raisonnable aux abonnés touchés, indiquant le motif et la date prévue du changement. En cas d'urgence, un avis de vive voix, avec confirmation par écrit subséquente, suffit.

14.2 Chaque fois que la Compagnie change de son propre chef le numéro de téléphone d'un abonné, elle doit, à moins que le nombre de raccordements de centraux soit insuffisant, fournir gratuitement un service de renvoi d'appels jusqu'à la résiliation du service à l'abonné ou la distribution de nouveaux annuaires à jour pour le district en cause, selon la première des deux éventualités.

**Paragraphe 15: Remboursements en cas de problèmes de service**

15.1 En cas d'omissions, d'interruptions, de retards, d'erreurs ou de défauts de transmission, ou de pannes ou de défauts des installations de la Compagnie, la responsabilité de la Compagnie se limite à rembourser, sur demande, les frais proportionnellement au temps que le problème a duré. Pour ce qui est du service interurbain et du service de ligne privée de brève durée, le montant du remboursement doit être calculé de la même manière, sous réserve que la Compagnie soit avisée rapidement du problème. Aucune demande de remboursement n'est nécessaire lorsqu'un problème de service local de base dure 24 heures ou plus à partir du moment où la Compagnie est avisée du problème. Toutefois, lorsque le problème est attribuable à la négligence de la Compagnie, la Compagnie est également responsable du montant calculé conformément au paragraphe 16.1.

## TERMS OF SERVICE

## MODALITÉS DE SERVICE

## Item

## 10. GENERAL - continued

## Article 16: Limitation of the Company's Liability

16.1 Except with regard to physical injuries, death or damage to customer premises or other property occasioned by its negligence, the Company's liability for negligence, including negligence with regard to intercept, reference of call service and emergency service from coin telephones, and also for breach of contract where the breach results from the negligence of the Company, is limited to the greater of \$20 and three times the amounts refunded or cancelled in accordance with Articles 13.1 and 15.1, as applicable.

16.2 The Company is not liable for:

(a) any act or omission of a telecommunications carrier whose facilities are used in establishing connections to points which the Company does not directly serve;

(b) defamation or copyright infringement arising from material transmitted or received over the Company's facilities;

(c) infringement of patents arising from combining or using customer-provided facilities with the Company's facilities; or

(d) copyright or trademark infringement, passing off or acts of unfair competition arising from directory advertisements furnished by a customer or a customer's directory listings, provided such advertisements or the information contained in such listings were received in good faith in the ordinary course of business.

## Article

## 10. GÉNÉRALITÉS - suite

## C Paragraphe 16: Limitation de la responsabilité de la Compagnie C

16.1 Sauf pour ce qui est de blessures physiques, de décès ou de dommages aux locaux de l'abonné ou à d'autres biens occasionnés par sa négligence, la responsabilité de la Compagnie dans le cas de négligence, y compris la négligence relative aux services d'interception, de renvoi d'appel et d'urgence de téléphones payants, ainsi que le bris de contrat résultant de la négligence de la Compagnie, se limite à 20 \$ et trois fois les montants remboursés ou annulés conformément aux paragraphes 13.1 et 15.1, selon le cas, le plus élevé des deux montants étant retenu.

C 16.2 La Compagnie n'est pas responsable: C

(a) de tout acte ou de toute omission d'un transporteur de télécommunications dont les installations sont utilisées aux fins du raccordement avec des endroits que la Compagnie ne dessert pas directement; C

(b) de déclarations diffamatoires ou de violations de droits d'auteur découlant d'information transmise ou reçue par l'intermédiaire des installations de la Compagnie; C

(c) de violations de brevets résultant de la combinaison ou de l'utilisation d'installations fournies par l'abonné avec les installations de la Compagnie; ou C

(d) de violations de droits d'auteur ou de marques de commerce, de fausses représentations ou d'actes de concurrence déloyale résultant de messages publicitaires fournis par un abonné ou de l'inscription d'un abonné dans un annuaire téléphonique, sous réserve que ces messages publicitaires ou les renseignements contenus dans cette inscription aient été reçus de bonne foi dans le cours normal des affaires.

## TERMS OF SERVICE

## MODALITÉS DE SERVICE

## Item

## 10. GENERAL - continued

## Article 17: Payment Time Limit

17.1 The payment time limit is forborne from regulation, pursuant to Telecom Regulatory Policy CRTC 2009-424, Section III. Late payment charges will be calculated as set out on the customer invoice, or at www.bell.ca/legal.

17.2 In exceptional circumstances, for example when a customer has incurred a significant amount of long distance charges and presents an abnormal risk of loss to the Company, prior to the normal billing date the Company may request payment from the customer on an interim basis for the non-recurring charges that have accrued, providing the customer with details regarding the services and charges in question.

17.3 No charge disputed by a customer can be considered past due unless the Company has reasonable grounds for believing that the purpose of the dispute is to evade or delay payment.

17.4 The Company may request immediate payment in extreme situations, provided that a notice has been issued pursuant to Article 17.2 and the abnormal risk of loss has substantially increased since that notice was given or the Company has reasonable grounds for believing that the customer intends to defraud the Company.

## Article

## 10. GÉNÉRALITÉS - suite

## Paragraphe 17: Délai de paiement

17.1 Le délai de paiement est soustrait à la réglementation, conformément à la Politique réglementaire de télécom CRTC 2009-424, section III. Les suppléments de retard seront calculés conformément aux dispositions figurant sur la facture du client ou à l'adresse www.bell.ca/legal.

17.2 Dans des circonstances exceptionnelles, par exemple, lorsqu'un abonné a engagé un montant élevé de frais d'interurbain et présente un risque anormal de perte pour la C Compagnie, celle-ci peut, avant la date de facturation C normale, demander à l'abonné un paiement provisoire pour les frais non périodiques accumulés, en lui donnant des détails sur les services et les frais en question.

17.3 Aucuns frais contestés par un abonné ne peuvent être considérés comme étant en souffrance, à moins que la C Compagnie ait des motifs raisonnables de croire que la C contestation a pour objet d'éviter ou de retarder le paiement.

17.4 La Compagnie peut demander le paiement immédiat C dans des situations extrêmes, sous réserve qu'un avis ait été C signifié conformément au paragraphe 17.2 et que le risque C anormal de perte se soit sensiblement accru depuis la C signification de l'avis ou que la Compagnie ait des motifs C raisonnables de croire que l'abonné a l'intention de frauder la C Compagnie.

## TERMS OF SERVICE

## MODALITÉS DE SERVICE

## Item

## Article

## 10. GENERAL - continued

## 10. GÉNÉRALITÉS - suite

**Article 18: Liability for Unbilled and Underbilled Charges****Paragraphe 18: Responsabilité pour les frais non facturés ou sous-facturés**

18.1 Unless there has been customer deception with regard to a charge, customers are not responsible for paying a previously unbilled or underbilled charge except where:

18.1 À moins de fraude de la part de l'abonné à l'égard de frais, les abonnés ne sont pas tenus de régler des frais jusqu'à non facturés ou sous-facturés, sauf lorsque:

(a) in the case of a recurring charge or a charge for an international long distance message it is correctly billed within a period of one year from date it was incurred; or

(a) dans le cas de frais périodiques ou de frais relatifs à un message interurbain international, ces frais ont été correctement facturés dans un délai d'un an à compter de la date où ils ont été engagés; ou

(b) in the case of a non-recurring charge other than for an international long distance message, it is correctly billed within a period of 150 days from the date it was incurred.

(b) dans le cas de frais non périodiques autres que pour un message interurbain international, ces frais ont été correctement facturés dans un délai de 150 jours, à compter de la date où ils ont été engagés.

18.2 In the circumstances described in Article 18.1, unless there has been customer deception, the Company cannot charge the customer interest on the amount of the correction. If the customer is unable to promptly pay the full amount owing, the Company must attempt to negotiate a reasonable deferred payment agreement.

18.2 Dans les circonstances décrites au paragraphe 18.1, sauf en cas de fraude de la part de l'abonné, la Compagnie ne peut imputer à l'abonné d'intérêt sur le montant corrigé. Si l'abonné est incapable de régler rapidement le plein montant du, la Compagnie doit tenter de négocier un accord raisonnable de paiements différés.

**Article 19: Liability for Charges that Should Not Have Been Billed and Those That Were Overbilled****Paragraphe 19: Responsabilité pour les frais facturés par erreur ou surfacturés**

19.1 In the case of a recurring charge that should not have been billed or that was overbilled, a customer must be credited with the excess back to the date of the error, subject to applicable limitation periods provided by law. However, a customer who does not dispute the charge within one year of the date of an itemized statement which shows that charge correctly, loses the right to have the excess credited for the period prior to that statement.

19.1 Dans les cas de frais périodiques facturés par erreur ou surfacturés, un abonné doit obtenir un crédit pour le montant excédentaire, avec effet rétroactif à la date de l'erreur, sous réserve des délais de prescription applicables prévus par la loi. Toutefois, un abonné qui ne conteste pas les frais dans un délai d'un an suivant la date d'un état de compte détaillé faisant état du montant correct de ces frais perd le droit de se voir créditer le montant excédentaire pour la période précédant la date de cet état de compte.

19.2 Non-recurring charges that should not have been billed or that were overbilled must be credited, provided that the customer disputes them within 150 days of the date of the bill.

19.2 Les frais non périodiques facturés par erreur ou surfacturés doivent être crédités, pourvu que l'abonné les ait contestés dans un délai de 150 jours suivant la date de l'état de compte.

19.3 A customer who is credited with any amount that should not have been billed or that was overbilled must also be credited with interest on that amount at the rate payable for interest on deposits that applied during the period in question.

19.3 Un abonné qui obtient un crédit pour des frais facturés par erreur ou surfacturés a également droit à un crédit pour les intérêts imputés sur ces frais, au taux d'intérêt payable sur les dépôts qui s'appliquait durant la période en question.

## TERMS OF SERVICE

## MODALITÉS DE SERVICE

## Item

## Article

## 10. GENERAL - continued

## 10. GÉNÉRALITÉS - suite

**Article 20: Minimum Contract Period and Cancellation Before Service Commencement****Paragraphe 20: Durée minimale du contrat et résiliation avant le début du service**

20.1 The minimum contract period for the Company's services is one month commencing from the date the service is provided, except where otherwise stipulated in the Company's Tariffs or where the Company has stipulated a longer period in instances in which special construction is necessary or special assemblies are installed.

C 20.1 La durée minimale du contrat pour les services de la Compagnie est d'un mois à compter de la date de prestation du service, sauf dans les cas où des travaux spéciaux de construction s'imposent ou des montages spéciaux sont installés et que la Compagnie a stipulé une période plus longue, ou sauf stipulation contraire dans Tarifs de la Compagnie. C

20.2 A customer who cancels or delays a request for service before installation work has started cannot be charged by the Company. Installation work is considered to have started when the customer has advised the Company to proceed, and the Company has incurred any related expense. A customer who cancels or delays a request for service after installation work has started, but before service has started, will be charged the lesser of the full charge for the entire minimum contract period plus the installation charge and the estimated costs incurred in installation less estimated net salvage. The estimated installation costs include the cost of unsalvaged equipment and materials specifically provided or used plus the cost of installing, including engineering, supply expense, labour and supervision, and any other disbursements resulting from the installation and removal work.

C 20.2 L'abonné qui annule ou reporte une demande de service avant le début des travaux d'installation ne peut en être imputé par la Compagnie. Les travaux d'installation sont considérés comme ayant débuté lorsque l'abonné a avisé la Compagnie d'aller de l'avant et que la Compagnie a engagé des dépenses pertinentes. L'abonné qui annule ou reporte une demande de service après le début des travaux d'installation, mais avant le début du service, se voit imputer le moindre des frais intégraux de la totalité de la période minimale du contrat plus les frais d'installation et les coûts estimatifs engagés aux fins de l'installation moins le recouvrement net estimatif. Les coûts d'installation estimatifs comprennent le coût de l'équipement et du matériel non recouvrables expressément fournis ou utilisés, plus le coût d'installation, notamment les services techniques, les fournitures, la main-d'oeuvre et la supervision, ainsi que toute autre dépense résultant des travaux d'installation et d'enlèvement. C

**Article 21: Customer-Initiated Termination of Service****Paragraphe 21: Résiliation par l'abonné**

21.1 Customers who give the Company reasonable advance notice may terminate their service after expiry of the minimum contract period, in which case they must pay charges due for service which has been furnished.

C 21.1 Les abonnés qui en donnent un préavis raisonnable à la Compagnie peuvent résilier leur abonnement au terme de la période minimale du contrat et, dans ce cas, ils doivent régler les frais exigibles pour le service qui a été fourni. C

21.2 Before expiry of the minimum contract period, customers may terminate their service in which case they must pay the full charges for the entire minimum contract period or, in the following circumstances, charges due for service which has been furnished:

21.2 Les abonnés peuvent résilier leur abonnement avant l'expiration de la période minimale du contrat et, dans ce cas, ils doivent régler tous les frais exigibles pour toute la période minimale du contrat ou, dans les circonstances ci-après, les frais exigibles pour le service qui a été fourni:

(a) in the event of the death of the customer during the minimum contract period, the termination is effective from the date the Company is notified of the death;

C (a) lorsque l'abonné décède au cours de la période minimale du contrat, la résiliation prend effet à la date où la Compagnie est avisée du décès; C

(b) where the customer's premises are destroyed, damaged or condemned by reason of fire or other causes beyond the customer's control, so that they must be abandoned, the termination is effective from the date the Company is notified;

C (b) lorsque les lieux occupés par l'abonné sont détruits, endommagés ou interdits d'occupation en raison d'un incendie ou d'autres causes indépendantes de la volonté de l'abonné et doivent être abandonnés, la résiliation prend effet à la date où la Compagnie est avisée de la situation; C

## TERMS OF SERVICE

## MODALITÉS DE SERVICE

## Item

## 10. GENERAL - continued

**Article 21: Customer-Initiated Termination of Service - continued**

(c) in the case of directory listings for which a specific charge applies and in the case of directory listings with regard to joint use of service, in the event of the death of the listed party or any joint user or when either acquires separate telephone service, the termination is effective from the date Bell Canada is notified of the death or from the date of the commencement of the separate service;

(d) where a change to the base rate, exchange or local service area affects the customer service, the termination is effective from the date Bell Canada is notified of the customer's desire to terminate service;

(e) where a customer replaces any Bell Canada service with another Bell Canada service, the termination is effective from the date of the replacement, subject to the terms of Bell Canada's Tariffs and, notwithstanding Article 1.3(c), the terms of the contract for the service in question;

(f) where a customer's service is taken over without lapse by a new customer at the same location, the termination with respect to the original customer is effective from that date. However, if at that time the new customer discontinues any of the original service or facilities, the original customer must pay the full charge for such discontinued service or facilities for the entire minimum contract period;

(g) where the circumstances specified in Article 21.2(a) through (f) do not apply, the minimum contract period is greater than one month at the same location, and the customer has given Bell Canada advance notice, the termination is effective when the customer pays the termination charge specified in the contract for the service in question or, where such charge is not specified, a termination charge of one-half of the charges remaining for the unexpired portion of the minimum contract period; and

(h) in the case of directory listings for which a specific charge applies and in the case of directory listings with regard to joint use of service, where the listing has appeared in a directory and the customer's service is terminated or the listed party or joint user moves to another location, and the customer has given Bell Canada advance notice, the termination is effective on the date of that service termination or move, subject to a minimum charge of one month, and as of such time as no reference of call service is provided from the old to the new number.

## Article

## 10. GÉNÉRALITÉS - suite

**Paragraphe 21 - Résiliation par l'abonné - suite**

(c) dans les cas d'inscriptions dans l'annuaire pour lesquelles des frais particuliers s'appliquent et dans les cas d'inscriptions dans l'annuaire à l'égard de l'utilisation commune du service, lorsque la personne inscrite ou tout co-usager décède ou s'abonne à un service téléphonique distinct, la résiliation prend effet à la date où Bell Canada est avisée du décès ou à la date d'entrée en vigueur du service distinct;

(d) lorsqu'un changement du secteur à tarif de base, de circonscription ou de zone de desserte locale touche le service à l'abonné, la résiliation prend effet à la date à laquelle Bell Canada est avisée du désir de l'abonné de résilier son abonnement;

(e) lorsqu'un abonné remplace tout service de Bell Canada par un autre service de Bell Canada, la résiliation prend effet à la date de la substitution, sous réserve des modalités des Tarifs de Bell Canada et, nonobstant l'alinéa 1.3(c), des modalités du contrat de service pertinent;

(f) lorsque le service d'un abonné est repris sans interruption par un nouvel abonné au même endroit, la résiliation dans le cas du premier abonné prend effet à la date de la reprise. Toutefois, si, à ce moment-là, le nouvel abonné abandonne l'un des services ou l'une des installations acceptés au départ, le premier abonné doit régler tous les frais du service ou des installations ainsi abandonnés pour toute la période minimale du contrat;

(g) lorsque les circonstances prévues aux alinéas 21.2(a) à (f) ne s'appliquent pas, que la période minimale du contrat est supérieure à un mois au même endroit et que l'abonné a donné un préavis à Bell Canada, la résiliation prend effet au moment où l'abonné acquitte les frais de résiliation prescrits dans le contrat relatif au service en question ou, lorsque de tels frais ne sont pas prescrits, des frais de résiliation équivalant à la moitié du montant des frais restants pour la partie non écoulée de la période minimale du contrat; et

(h) dans les cas d'inscriptions dans l'annuaire pour lesquelles des frais particuliers s'appliquent et dans les cas d'inscriptions dans l'annuaire à l'égard de l'utilisation commune du service, lorsque l'inscription a paru dans un annuaire et que l'abonnement est résilié ou que la personne inscrite ou le co-usager déménage et que l'abonné a donné un préavis à Bell Canada, la résiliation prend effet à la date de résiliation ou du déménagement, sous réserve d'un montant minimal d'un mois de frais et à partir du moment où aucun service de renvoi d'appel n'est fourni de l'ancien au nouveau numéro.

Continued on page 36A / Suite page 36A.

See page 4 for explanation of symbols / Voir liste des symboles page 4.

Issued/Publication 1986 04 25

Authority: Telecom. Order CRTC 86-476 July 18, 1986.

Effective date/Entrée en vigueur 1986 09 25

Cf. Ordonnance Télécom. CRTC 86-476 du 18 juillet 1986.



## TERMS OF SERVICE

## MODALITÉS DE SERVICE

## Item

## 10. GENERAL - continued

## Article 22: Company-Initiated Suspension or Termination of Service

**Note:** Continues to apply for residential stand-alone primary exchange service in forborne exchanges, as identified in Item 60.

22.1 The Company may suspend or terminate a customer's service only where the customer:

(a) fails to pay an account of the customer that is past due, provided it exceeds fifty dollars or has been past due for more than two months;

(b) fails to provide or maintain a reasonable deposit or alternative when required to do so pursuant to these Terms;

(c) fails to comply with the terms of a deferred payment agreement;

(d) repeatedly fails to provide the Company with reasonable entry and access in conformity with Articles 5.1 and 5.2;

(e) uses or permits others to use any of the Company's services so as to prevent fair and proportionate use by others;

(f) uses or permits others to use any of the Company's services for a purpose or in a manner that is contrary to law or for the purpose of making annoying or offensive calls;

(g) contravenes Articles 8.4 or 8.5; or

(h) fails to provide payment when requested by the Company pursuant to Article 17.4.

22.2 The Company may not suspend or terminate service in the following circumstances:

(a) failure to pay non-tariffed charges;

(b) failure to pay charges for a different class of service at different premises or for service in the name of another customer, including failure to pay the account of another customer as a guarantor;

(c) where the customer is prepared to enter into and honour a reasonable deferred payment agreement; or

(d) where there is a dispute regarding the basis of the proposed suspension or termination, provided payment is being made for undisputed outstanding amounts and the Company does not have reasonable grounds for believing that the purpose of that dispute is to evade or delay payment.

## Article

## 10. GÉNÉRALITÉS - suite

## C Paragraphe 22: Suspension ou résiliation du service par la Compagnie C

**Note:** Continue de s'appliquer au service local de base résidentiel autonome dans les circonscriptions déréglées, tel qu'il est précisé dans l'article 60.

C 22.1 La Compagnie ne peut suspendre ou résilier le service d'un abonné que si celui-ci: C

(a) omet de régler un compte en souffrance, pourvu que ce compte dépasse 50 \$ ou soit en souffrance depuis plus de deux mois;

(b) omet de verser un dépôt ou de donner une autre garantie raisonnables lorsqu'il est requis de le faire en vertu des présentes Modalités;

(c) ne se conforme pas aux conditions d'un accord de paiements différés;

C (d) refuse, à plusieurs reprises, de permettre raisonnablement à la Compagnie de pénétrer dans les lieux, conformément aux paragraphes 5.1 et 5.2; C

C (e) utilise ou permet à d'autres personnes d'utiliser les services de la Compagnie de manière à empêcher autrui d'en faire un usage juste et proportionné; C

C (f) utilise ou permet à d'autres personnes d'utiliser les services de la Compagnie dans un but ou d'une manière contraires à la loi ou pour loger des appels importuns ou offensants; C

(g) contrevient aux paragraphes 8.4 ou 8.5; ou

C (h) n'effectue pas le paiement demandé par la Compagnie conformément au paragraphe 17.4. C

C 22.2 La Compagnie ne peut suspendre ou résilier le service dans les circonstances ci-après: C

(a) le fait de ne pas régler des frais non tarifés;

(b) le fait de ne pas régler des frais pour une catégorie de service différente dans des locaux différents ou des frais de service au nom d'un autre abonné, y compris le fait de ne pas régler le compte d'un autre abonné comme garant;

(c) lorsque l'abonné est disposé à conclure et à respecter un accord raisonnable de paiements différés; ou

(d) lorsque le motif de la suspension ou de la résiliation envisagée est contesté, pourvu que les montants exigibles non contestés soient acquittés et que la Compagnie n'ait pas de motif raisonnable de croire que la contestation a pour objet d'éviter ou de retarder le paiement. C

## TERMS OF SERVICE

## MODALITÉS DE SERVICE

## Item

## 10. GENERAL – continued

## Article 22: Company-Initiated Suspension or Termination of Service - continued

22.3 Prior to suspension or termination, the Company must provide the customer with reasonable advance notice, stating:

- (a) the reason for the proposed suspension or termination and the amount owing (if any);
- (b) the scheduled suspension or termination date;
- (c) that a reasonable deferred Payment agreement can be entered into (where the reason suspension or termination is failure to pay);
- (d) the reconnection charge;
- (e) the telephone number of a Company representative with whom any dispute may be discussed; and
- (f) that disputes unresolved with this representative may be referred to a senior Manager of the Company.

Where repeated efforts to contact the customer have failed, the Company must deliver such advance notice to the billing address.

For the purposes of Article 22.3, reasonable advance notice for the termination or suspension of the service of a customer that is a competitor will generally be at least 30 calendar days.

22.4 In addition to the notice required by Article 22.3, the Company must, at least twenty-four hours prior to suspension or termination, advise the customer or another responsible person that suspension or termination is imminent, except where:

- (a) repeated efforts to so advise have failed;
- (b) immediate action must be taken to protect the Company from network harm resulting from customer-provided equipment; or
- (c) the suspension or termination occurs by virtue of a failure to provide payment when requested by the Company pursuant to Article 17.4.

## Article

## 10. GÉNÉRALITÉS - suite

## C Paragraphe 22: Suspension ou résiliation du service par la Compagnie - suite C

C 22.3 Avant de procéder à la suspension ou à la résiliation du service, la Compagnie doit donner à l'abonné un préavis raisonnable indiquant: C

- (a) le motif de la suspension ou de la résiliation envisagée et le montant dû (le cas échéant);

la date prévue de la suspension ou de la résiliation;

- (c) la possibilité de conclure un accord raisonnable de paiements différés (lorsque le motif de la suspension ou de la résiliation est le fait de ne pas avoir réglé des frais);

- (d) les frais de rétablissement du service;

C (e) le numéro de téléphone d'un représentant de la Compagnie avec lequel il est possible de discuter de tout litige; et C

C (f) le fait que les litiges non réglés avec ce représentant peuvent être déferés à un cadre supérieur de la Compagnie. C

C Lorsque la Compagnie n'a pu, malgré des efforts répétés, communiquer avec l'abonné, elle doit signifier un tel préavis à l'adresse de facturation. C

Aux fins de l'article 22.3, un préavis raisonnable pour la résiliation ou la suspension du service d'un client concurrent sera généralement d'au moins 30 jours calendrier.

C 22.4 Outre le préavis exigé en vertu du paragraphe 22.3, la Compagnie doit, au moins vingt-quatre heures avant la suspension ou la résiliation du service, aviser l'abonné ou une autre personne responsable que la suspension ou la résiliation du service est imminente, à moins: C

- (a) qu'elle n'ait pu le faire malgré des efforts répétés;

C (b) qu'il ne faille prendre des mesures immédiates pour protéger la Compagnie d'un préjudice pour le réseau résultant d'équipement fourni par l'abonné; ou C

C (c) que la suspension ou la résiliation ne soit le résultat d'un défaut de paiement sur demande de la Compagnie conformément au paragraphe 17.4. C

Continued on page 37.1 / Suite page 37.1.

See page 4 for explanation of symbols / Voir liste des symboles page 4.

## TERMS OF SERVICE

## MODALITÉS DE SERVICE

## Item

## 10. GENERAL - continued

## Article 22: Company-Initiated Suspension or Termination of Service - continued

22.5 Except with customer consent or in exceptional circumstances, suspension or termination may occur only business days between 8 a.m. and 4 p.m., unless the business day precedes non-business day in which case disconnection may not occur after 12 noon.

22.6 Suspension or termination does not affect the customer's obligation to pay any amount owed to the Company.

22.7 In the case of services that have been suspended, unless suspension occurs during the minimum contract period, the Company must make a daily pro rata allowance based on the monthly charge for such services.

22.8 The Company must restore service, without undue delay, where the grounds for suspension or termination no longer exist or a payment or deferred payment agreement has been negotiated.

22.9 Where it becomes apparent that suspension or termination occurred in error or was otherwise improper, the Company must restore service during business hours on the next working day, at the latest, unless exceptional circumstances do not permit this, and no reconnection charges shall be levied.

## Article

## 10. GÉNÉRALITÉS - suite

## C Paragraphe 22: Suspension ou résiliation du service par la Compagnie - suite C

22.5 Sauf lorsque l'abonné y consent ou dans des circonstances exceptionnelles, la suspension ou la résiliation du service ne peut se faire que les jours d'affaires, entre 8 h et 16 h, à moins qu'il s'agisse de la veille d'un jour non ouvrable, auquel cas le débranchement ne peut se faire après midi.

C 22.6 La suspension ou la résiliation du service ne dispense pas l'abonné de l'obligation de verser toute somme due à la Compagnie. C

C 22.7 Dans le cas de services suspendus, à moins que la suspension ne se produise au cours de la période minimale du contrat, la Compagnie doit accorder une réduction au pro rata du nombre de jours de suspension, en fonction de frais mensuels exigés pour ces services. C

C 22.8 La Compagnie doit rétablir le service sans retard indu, lorsque les motifs de la suspension ou de la résiliation du service n'existent plus ou qu'un paiement ou un accord de paiements différés a été négocié. C

C 22.9 Lorsqu'il devient manifeste que la suspension ou la résiliation du service s'est produite par erreur ou de manière autrement irrégulière, la Compagnie doit rétablir le service au plus tard durant les heures d'affaires du jour ouvrable suivant, sauf dans le cas de circonstances exceptionnelles qui l'en empêchent, et aucuns frais de rétablissement du service ne doivent être exigés. C