Conditions des services aux entreprises au Canada

Les présentes conditions s'appliquent aux services Internet pour entreprises, de connectivité gérée, de téléphonie hébergée et d'infonuagique achetés auprès de Pentus Communications Inc. (« Pentus »). L'entreprise désignée dans le bon de commande de services est le « Client ». Les parties acceptent les présentes conditions lorsque leurs représentants autorisés signent un bon de commande qui indique la présente version. Les signatures électroniques ont effet.

1 Services achetés par le Client

Chaque bon de commande précise les sites, les services, l'équipement, les prix, les tarifs d'utilisation, la durée initiale et les frais d'installation, le cas échéant. Pour un déploiement sur plusieurs sites, le bon de commande doit préciser quels engagements s'appliquent à plusieurs sites. Toute modification de la portée des services, du prix ou de la durée doit être approuvée par écrit, y compris par courriel, par un représentant autorisé de chaque partie.

Avant l'acceptation, Pentus fournira les annexes de service, les grilles tarifaires et les conditions de licence de tiers applicables. En cas de conflit, les dispositions impératives de la loi et les exigences réglementaires applicables ont préséance. Viennent ensuite, dans l'ordre, tout avenant signé, le bon de commande, l'annexe propre au service et les présentes conditions. Une modification visant un site s'applique uniquement à ce site, sauf convention expresse contraire des parties.

2 Installation et acceptation

Pentus coordonne l'installation avec ses fournisseurs de télécommunications et communique au Client une date d'installation estimative. Le Client prend les dispositions nécessaires pour assurer l'accès à l'immeuble, obtenir les autorisations du propriétaire et fournir l'alimentation électrique et le câblage intérieur de son côté du point de démarcation du réseau indiqué dans le bon de commande. Si une inspection du site révèle que des travaux de construction ou des coûts supplémentaires sont nécessaires, Pentus soumettra un devis pour approbation écrite. Si les parties ne parviennent pas à s'entendre, l'une ou l'autre peut annuler la commande pour le site où l'installation n'a pas eu lieu, sans frais de résiliation anticipée.

Pentus avisera le Client lorsque le service aura été installé, que sa conformité au bon de commande aura été vérifiée par des essais et qu'il aura été mis à disposition au point de démarcation convenu. La facturation récurrente et la durée du service commencent à cette date. Si le Client signale sans délai un défaut d'installation important qui empêche l'utilisation du service, la facturation et la durée du service commencent lorsque Pentus corrige le défaut. En cas de retard imputable au Client, Pentus ne peut recouvrer que les coûts permis par la loi, justifiés par des pièces et approuvés au préalable par le Client.

3 Rôle des partenaires de réseau

Pentus peut faire appel à des fournisseurs de télécommunications, à des installateurs et à des fournisseurs de services infonuagiques. Pentus demeure l'interlocuteur du Client pour les commandes, la facturation, le signalement des pannes et le traitement des problèmes à un échelon supérieur. Elle demeure responsable de l'exécution de ses obligations contractuelles. Le bon de commande doit préciser tout élément que le Client achète directement auprès d'un autre fournisseur.

Tarification et gestion du compte

4 Facturation et contestations

Pentus émet une seule facture mensuelle en dollars canadiens, ventilée par site ou par service. Les frais récurrents sont facturés d'avance et l'utilisation mesurée est facturée à terme échu. Les taxes applicables s'ajoutent. Pentus ne facturera que les tarifs indiqués dans le bon de commande ou dans une grille tarifaire qui y est jointe. Le Client doit payer les sommes non contestées dans les 30 jours suivant la date de la facture.

Pour contester des frais, indiquez à Pentus le numéro de facture, le site, le montant et le motif de la contestation. Pentus fera enquête, expliquera ses conclusions et corrigera toute erreur. Pendant l'examen d'une contestation faite de bonne foi, Pentus ne suspendra pas le service et n'entreprendra aucune démarche de recouvrement pour la partie contestée. Toute somme dont l'exigibilité est confirmée est payable 15 jours après la communication des conclusions de Pentus, sous réserve du droit du Client de porter le différend à un échelon supérieur.

5 Modification des tarifs ou des conditions

Un tarif récurrent fixe demeure en vigueur pour la durée convenue. Pentus peut répercuter une nouvelle taxe ou de nouveaux frais imposés par les autorités publiques lorsque la loi l'exige et les indiquera sur la facture. Toute modification d'un tarif applicable de mois en mois ou d'un tarif d'utilisation variable exige un préavis écrit transmis directement au Client au moins 30 jours à l'avance, ainsi que tout consentement requis par la loi. Le Client peut résilier le service visé avant l'entrée en vigueur d'une hausse, sans frais de résiliation anticipée. La publication d'une nouvelle version des présentes conditions ne modifie pas un bon de commande signé.

6 Équipement et logiciels

Le bon de commande indique si l'équipement est acheté, loué ou prêté et précise les frais de retour, le cas échéant. La propriété de l'équipement acheté est transférée au paiement intégral du prix. L'équipement loué ou prêté appartient à Pentus ou à son fournisseur. Le Client en prendra raisonnablement soin et en permettra l'accès sur rendez-vous pour l'entretien ou le retrait. En cas de résiliation, Pentus fournira les instructions de retour. Le Client dispose de 30 jours à compter de leur réception pour retourner l'équipement. Si l'équipement n'est pas retourné ou présente des dommages dépassant l'usure normale, Pentus peut facturer le coût de

réparation justifié par des pièces ou la valeur de remplacement après dépréciation, selon le moindre de ces montants lorsqu'une réparation est possible.

Chaque partie conserve ses droits de propriété intellectuelle. Pendant la durée du service, le Client et ses utilisateurs autorisés peuvent utiliser les logiciels fournis pour les activités internes du Client, conformément aux conditions de licence fournies avec le bon de commande. Le Client conserve ses droits sur son contenu.

7 Soutien et niveaux de service

Le Client peut signaler une panne à Pentus 24 heures sur 24 à support@pentuscommunications.com. L'envoi du courriel génère un numéro de billet qui sert de référence au Client et permet à Pentus d'assurer le suivi interne et le dépannage. Le Client doit préciser le site et le service touchés et fournir un numéro de rappel. Pentus consignera l'incident, effectuera le dépannage et coordonnera la transmission du dossier au niveau de soutien supérieur du fournisseur de télécommunications. Toute garantie de disponibilité, de délai de réparation ou de crédit de service doit figurer dans le bon de commande ou l'annexe sur les niveaux de service, avec la méthode de mesure, les exclusions et la marche à suivre pour obtenir un crédit. Lorsque cela est possible, Pentus donnera un préavis raisonnable des travaux d'entretien planifiés.

Téléphonie et appels d'urgence

8 Appels au 9-1-1 au moyen du service de téléphonie Internet

Indiquez immédiatement au téléphoniste l'adresse où vous vous trouvez, la municipalité, la province, l'étage ou le numéro de local, ainsi que votre numéro de rappel. Restez en ligne jusqu'à ce que le téléphoniste vous dise de raccrocher. Si la communication est interrompue, rappelez. Selon le service et l'endroit, votre appel peut être acheminé à un intermédiaire qui doit confirmer votre emplacement et transférer l'appel. Le téléphoniste pourrait ne pas disposer de votre adresse actuelle ou de votre numéro de rappel, surtout si vous déplacez un appareil ou utilisez une application ailleurs qu'au site enregistré.

Le service de téléphonie Internet, y compris l'accès au 9-1-1, peut être indisponible en cas de panne d'électricité, d'Internet, du réseau ou de l'équipement, ou pendant une suspension du service. Gardez à portée de main un autre moyen de joindre les services d'urgence, par exemple un téléphone mobile en état de marche. Une batterie de secours protège uniquement l'équipement qu'elle alimente.

Avant l'activation, Pentus précisera les modalités et les limites des appels d'urgence propres au service commandé et fournira les instructions applicables à la mise à jour de l'emplacement. Le Client doit enregistrer l'adresse physique exacte de chaque ligne ou appareil conformément aux instructions, la mettre à jour avant tout déménagement et confirmer la date de prise d'effet du changement. Un délai peut s'écouler avant que les systèmes d'acheminement des appels

d'urgence reçoivent la nouvelle adresse. Les utilisateurs qui appellent d'un autre endroit doivent indiquer leur emplacement réel.

Le Client informera les employés, les visiteurs et les utilisateurs à distance de ces limites et apposera les étiquettes d'avertissement fournies par Pentus à un endroit visible pour les utilisateurs. Lorsque le service exige une reconnaissance expresse de ces limites, Pentus l'obtiendra et la consignera avant d'activer le service de téléphonie. L'avis relatif aux appels d'urgence propre au service fait partie du bon de commande.

9 Transfert de numéros et appareils particuliers

Le Client autorise Pentus à demander le transfert des seuls numéros figurant dans une autorisation de transfert signée. Maintenez le service existant actif jusqu'à la fin du transfert. Pentus coordonnera le transfert demandé et en confirmera l'achèvement. Les dates dépendent de la validation par le fournisseur qui cède le numéro. Si vous quittez Pentus, demandez le transfert au nouveau fournisseur avant de faire débrancher le numéro. Le transfert d'un numéro n'entraîne pas la résiliation des services sans lien avec celui-ci.

Avant d'utiliser une ligne téléphonique pour une alarme, un ascenseur, un télécopieur, un dispositif d'alerte médicale ou un autre appareil particulier, le Client doit en vérifier la compatibilité et tester l'installation avec le fournisseur de l'appareil. Pentus précisera dans le bon de commande tout engagement en matière de compatibilité.

10 Sécurité du compte et utilisation abusive

Chaque partie protégera les identifiants d'accès sous son contrôle. Le Client limitera les accès administrateur, sécurisera les postes téléphoniques et signalera sans délai toute fraude présumée liée aux appels interurbains. Pentus prendra des mesures raisonnables pour contenir les utilisations abusives signalées et aider à retracer l'origine des frais. Le Client est responsable de l'utilisation autorisée ainsi que des frais non autorisés dans la mesure où ils résultent de son omission de prendre des précautions raisonnables. Pentus assume les frais qui résultent de sa propre omission de prendre des précautions raisonnables. Les parties collaboreront pour en déterminer la cause.

Données et continuité des services

11 Utilisation permise

Le Client veillera à ce que ses utilisateurs respectent les lois applicables lorsqu'ils utilisent les services, notamment les règles régissant les messages commerciaux, le télémarketing et l'enregistrement des appels. Avant d'activer une fonction d'enregistrement ou de surveillance, le Client doit obtenir les consentements requis et donner les avis exigés. Il est interdit aux utilisateurs de perturber le service d'un autre client, d'obtenir un accès non autorisé, de transmettre des logiciels malveillants ou de falsifier l'identification de l'appelant à des fins illégales. La revente exige le consentement écrit préalable de Pentus.

12 Renseignements confidentiels et protection des renseignements personnels

Chaque partie utilisera les renseignements confidentiels de l'autre uniquement pour administrer le présent contrat, les protégera avec un soin raisonnable et les communiquera uniquement aux personnes qui en ont besoin et qui sont tenues de les protéger. Cette obligation ne vise pas les renseignements obtenus légalement d'une autre source, élaborés de façon indépendante ou accessibles au public sans manquement à une obligation. La partie contrainte de communiquer des renseignements limitera la portée de la communication et, lorsque la loi le permet, en avisera l'autre partie au préalable.

Pentus peut traiter les renseignements relatifs au compte, au trafic, à l'emplacement et au soutien dans la mesure nécessaire pour fournir, sécuriser et facturer les services, répondre aux demandes légitimes et acheminer les appels d'urgence. Chaque partie respectera les lois sur la protection des renseignements personnels applicables à ses activités. Pentus adoptera des mesures de protection adaptées à la sensibilité des renseignements, exigera par contrat que ses sous-traitants les protègent et avisera sans délai le Client de tout incident confirmé touchant ses données. Les parties collaboreront pour limiter les conséquences de l'incident et donner les avis exigés par la loi.

Pour le contenu hébergé, le Client autorise le traitement nécessaire à la prestation des fonctionnalités commandées. Le bon de commande précisera les modalités convenues quant au lieu d'hébergement, au calendrier des sauvegardes, à la période de conservation, aux engagements de récupération et au processus d'exportation. Le Client est responsable de conserver des copies indépendantes, sauf si le bon de commande confie la sauvegarde à Pentus. Les questions relatives à la protection des renseignements personnels et les demandes d'accès ou de rectification peuvent être envoyées à services@pentuscommunications.com pour transmission à la personne responsable de la protection des renseignements personnels.

13 Suspension et rétablissement

Pentus peut suspendre le service touché en cas de défaut de paiement d'une somme non contestée ou de tout autre manquement important qui persiste pendant 15 jours après un avis écrit précisant le manquement et la façon d'y remédier. Pentus respectera tout délai de préavis plus long, toute exigence d'avis supplémentaire, toute restriction relative au débranchement et toute obligation applicable concernant l'accès aux services d'urgence. Elle peut prendre des mesures immédiates et strictement limitées lorsque la loi l'exige ou qu'elles sont raisonnablement nécessaires pour contenir une menace imminente pour les personnes ou la sécurité du réseau. Pentus expliquera les mesures prises dès qu'elle sera autorisée à le faire et rétablira le service sans délai une fois la cause de la suspension éliminée.

14 Événements indépendants de la volonté des parties

La partie qu'un événement échappant à son contrôle raisonnable empêche d'exécuter ses obligations en expliquera sans délai les répercussions, atténuera les perturbations et reprendra l'exécution dès que possible. Une panne chez un fournisseur constitue un tel événement

uniquement dans la mesure où ses effets ne pouvaient raisonnablement être évités ou surmontés. Si un service touché demeure indisponible pendant 30 jours consécutifs, l'une ou l'autre des parties peut y mettre fin sans frais de résiliation anticipée. Les frais déjà acquis demeurent exigibles.

Fin des services et règlement des différends

15 Durée et résiliation

À l'expiration de sa durée initiale déterminée, chaque service se poursuit de mois en mois, sauf si les parties signent un nouvel engagement. Le Client peut résilier le service en appelant Pentus ou en lui écrivant. La résiliation prend effet à la réception de la demande par Pentus ou à toute date ultérieure choisie par le Client. Pentus confirmera la date et les services visés. L'une ou l'autre des parties peut résilier un service touché par un manquement important qui persiste pendant 30 jours après un avis écrit. Pentus peut mettre fin à un service fourni de mois en mois moyennant un préavis écrit de 60 jours, sous réserve des obligations de continuité ou de transfert applicables.

Les frais récurrents cessent à la date de prise d'effet de la résiliation. Pentus portera au crédit du Client ou lui remboursera les sommes payées d'avance pour toute période ultérieure. Des frais de résiliation anticipée s'appliquent uniquement si le bon de commande signé précise, pour le service visé, un montant ou un mode de calcul conforme à la loi et les circonstances dans lesquelles ces frais s'appliquent. Pentus déduira les coûts évités et les sommes recouvrées, fournira un calcul détaillé et exclura tout montant compté en double. Aucuns frais de cette nature ne s'appliquent à un service fourni de mois en mois, à l'exercice d'un droit de résiliation expressément accordé sans frais ou à une résiliation pour un manquement important de Pentus auquel celle-ci n'a pas remédié. Pentus facilitera les transferts de numéros et fournira le processus convenu d'exportation du contenu avant sa suppression.

15.1 Fermeture ou déménagement d'un site

Le Client doit donner à Pentus un préavis écrit conformément à l'article 17 au moins 90 jours civils avant la date prévue de fermeture ou de déménagement d'un site. Le préavis doit préciser le site et les services visés, la date prévue et, si elle est connue, la nouvelle adresse.

Si la fermeture ou le déménagement devait réduire les frais mensuels récurrents auxquels le Client s'est engagé aux termes d'un bon de commande à durée déterminée, Pentus déploiera des efforts commercialement raisonnables pendant la période de préavis pour trouver des services de remplacement auprès de ses clients actuels ou de nouveaux clients. Si Pentus ne parvient pas à trouver un remplacement d'une valeur égale ou supérieure au montant convenu entre Pentus et le Client pour le site visé, le Client collaborera et commandera, au plus tard à la date de fermeture ou de déménagement, suffisamment de services pour combler toute réduction restante. Les services transférés au nouveau site et les services supplémentaires commandés pour d'autres sites du Client sont pris en compte dans le calcul de cet engagement.

Pour chaque mois restant à courir de la durée déterminée visée, le total de leurs frais mensuels récurrents doit être égal ou supérieur aux frais mensuels récurrents perdus au site visé. Les taxes, les frais ponctuels et les frais d'utilisation sont exclus des deux termes du calcul.

Si le Client résilie un service installé avant l'expiration de sa durée déterminée, il versera à Pentus, en un seul paiement à la date de prise d'effet de la résiliation, des frais de résiliation (les « Frais de résiliation ») à titre de dommages-intérêts liquidés pour résiliation anticipée et non à titre de pénalité.

Pour chaque service résilié, les Frais de résiliation correspondent à cent pour cent (100 %) de la somme des éléments suivants : a) la moyenne des frais d'utilisation mensuels du Client pour ce service, du début de la durée du service jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation, et b) les frais mensuels récurrents de ce service, y compris les frais récurrents liés aux circuits. Cette somme est multipliée par le nombre de mois restant à courir jusqu'à l'expiration de la durée du service après la date de prise d'effet de la résiliation, tout mois partiel étant calculé au prorata.

S'ajoutent les montants suivants attribuables au service résilié, chacun étant compté une seule fois : a) les frais d'installation ou autres frais ponctuels impayés, b) les frais auxquels Pentus a renoncé ou les rabais accordés en contrepartie de l'engagement du Client quant à la durée du service, c) les sommes restant dues pour le matériel selon le bon de commande signé ou son sommaire commercial et d) les coûts que Pentus demeure tenue de payer à des tiers pour le reste de la durée du service.

Tous les Frais de résiliation sont assujettis à l'article 15, aux crédits applicables au titre des services de remplacement prévus à l'article 15.1 et aux limites imposées par la loi.

16 Norme de diligence et responsabilité

Pentus fournira ses services avec une diligence et une compétence raisonnables. En cas de manquement ordinaire, la responsabilité totale de chaque partie découlant du bon de commande visé est limitée à 12 mois de frais récurrents pour les services touchés, aux tarifs en vigueur au moment du premier événement ayant donné lieu à la réclamation. Pour un service sans frais récurrents, la limite correspond au prix de ce service. Aucune partie n'est responsable des pertes indirectes ou consécutives, y compris des pertes de profits qui constituent de telles pertes. Ces limites ne réduisent pas les frais légitimement exigibles, les remboursements ou les crédits de service convenus.

Aucune exclusion ou limitation prévue au présent contrat ne s'applique à la fraude, à la faute intentionnelle ou lourde, au préjudice corporel ou moral, ni à une responsabilité ou à un recours que la loi interdit aux parties de limiter. Chaque partie prendra des mesures raisonnables pour atténuer ses pertes.

17 Avis et plaintes

Transmettez les avis à services@pentuscommunications.com ou au 328, rue Avro, Pointe-Claire (Québec) H9R 5W5. Pentus utilisera les coordonnées de la dernière personne désignée par le

Client. Un avis écrit prend effet à sa réception. Si une plainte demeure non résolue, demandez à la direction de Pentus d'examiner le dossier en indiquant le numéro de billet ou de facture. Les petites entreprises clientes admissibles peuvent soumettre gratuitement une plainte non résolue à la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision à www.ccts-cprst.ca ou au 1-888-221-1687. Les recours prévus par les lois et règlements demeurent ouverts.

18 Dispositions générales

Le contrat est régi par le droit québécois et les lois fédérales canadiennes applicables, sous réserve des droits impératifs et des règles de compétence impératives applicables ailleurs. Chaque partie peut engager une procédure devant un tribunal compétent. Le contrat se compose des documents indiqués à l'article 1 et remplace les propositions antérieures visant le même service. Si une disposition est inapplicable, les autres demeurent en vigueur. Les dispositions relatives à la confidentialité, aux sommes déjà exigibles et à la responsabilité, ainsi que les droits nécessaires au règlement des réclamations, continuent de s'appliquer après la résiliation.

Entente de niveau de service de Pentus Communications

Accès Internet dédié en Amérique du Nord et en Amérique latine

La présente entente de niveau de service (ENS) s'applique uniquement au service d'accès Internet dédié (DIA).

a) Demande de crédit de service

Si un niveau de service n'est pas respecté, le Client peut obtenir le crédit prévu en transmettant une demande écrite à Pentus Communications, y compris par courriel, dans le mois qui suit le manquement. La demande doit indiquer le numéro du billet d'incident de Pentus Communications.

Niveaux de performance du réseau

Pour chaque indicateur, le crédit indiqué s'applique si la cible n'est pas atteinte pour le mois visé.

Indicateur	Cible	Crédit
Latence aller-retour moyenne mensuelle	< 80 ms	1 jour
Perte de paquets	< 2 %	1 jour
Disponibilité du réseau	99,9 %	1 jour
Temps moyen de réparation — gravité 1 (service indisponible)	4 heures	1 jour

b) Exclusions

i. Le Client et Pentus Communications sont dispensés de leurs obligations au titre de la présente ENS en cas de force majeure au sens du contrat. Sont également exclues les interruptions planifiées dont le Client a été avisé dans un délai raisonnable et auxquelles il a consenti.

ii. Les délais attribuables à une défaillance causée par une modification de configuration à l'initiative du Client sont exclus.

iii. Toute interruption pendant une plage de maintenance et toute période d'indisponibilité exclue sont exemptées.

Mesure du réseau et maintenance

c) Définition du réseau

Les mesures prises aux principaux nœuds ou points de présence du cœur du réseau IP permettent d'évaluer l'état général de la dorsale IP de Pentus Communications. Le Client n'est pas raccordé directement à ces nœuds ou points de présence. Le périmètre de mesure comprend le circuit du dernier kilomètre jusqu'au site du Client.

d) Latence

La latence mesure le temps aller-retour des échantillons entre les principaux nœuds ou points de présence, en incluant le circuit du dernier kilomètre jusqu'au site du Client. Les échantillons sont envoyés toutes les 15 minutes. Leurs temps aller-retour sont regroupés et moyennés sur le mois pour obtenir une valeur en millisecondes.

e) Perte de paquets

La perte de paquets mesure les échantillons envoyés entre les principaux nœuds ou points de présence dont la réception n'a pas été constatée ou confirmée. La mesure inclut le circuit du dernier kilomètre jusqu'au site du Client. Les échantillons sont envoyés toutes les 15 minutes, puis les résultats sont regroupés et moyennés sur le mois pour obtenir un pourcentage.

f) Disponibilité

La disponibilité mesure la capacité des principaux nœuds ou points de présence du réseau d'acheminer le trafic entrant ou sortant. Elle inclut le circuit du dernier kilomètre jusqu'au site du Client et s'exprime en pourcentage sur un mois civil.

g) Plages de maintenance

i. La maintenance planifiée qui ne nécessite aucune interruption et qui n'aura pas d'incidence importante sur le service est effectuée entre 2 h et 6 h, n'importe quel jour, à l'heure locale du site desservi.

ii. La maintenance planifiée nécessitant une interruption sera cédulé en coordination entre Pentus et Le Client.

iii. Pentus Communications peut modifier ces plages moyennant un préavis écrit raisonnable au Client.

Interruptions et traitement des incidents

Interruption de 24 heures ou plus

Si une interruption dure au moins 24 heures à compter de la réception de l'avis du Client par Pentus Communications, celle-ci accordera au Client, sur demande écrite, un crédit ou un remboursement des frais mensuels récurrents applicables, au prorata de la durée de l'interruption depuis la réception de l'avis. Le montant maximal correspond à un mois de frais, calculé d'après les frais facturés le mois précédant l'interruption.

Niveaux de gravité

1 — Le service est indisponible.
2 — Le service est disponible, mais une dégradation de la performance ou de certaines fonctions nuit de façon importante à son utilisation normale.
3 — Le service est disponible et ses fonctions critiques sont utilisables, mais une défaillance non critique est présente.

Mise en service (exemple)

Si Pentus Communications ne peut respecter la date de mise en service prévue, elle informe le Client dès que possible de la cause du retard. Sous réserve des niveaux de service applicables à ce retard, les parties conviennent d'une nouvelle date.

Objectif de délai de réponse

Pentus Communications surveille tous les circuits en continu et assure la maintenance et la réparation sur place lorsque la localisation de la défaillance indique qu'une intervention sur place est nécessaire. Elle commence le dépannage à distance dans l'heure suivant la réception d'un billet valide. Avant de répondre, Pentus Communications peut vérifier auprès du Le Client que les causes locales possibles, notamment l'alimentation électrique, le câblage interne et les raccordements, ont été examinées et écartées.

Acheminement des billets techniques

Toute communication relative aux billets techniques visés par la présente ENS doit se faire exclusivement par courriel, à l'adresse désignée de Pentus Communications indiquées ci-dessous. Seuls les billets transmis par cette voie sont valides aux fins de la mesure du délai de réponse et du respect de l'ENS. Pentus Communications n'est pas responsable d'un retard de réponse ou de résolution si le message initial est envoyé à une autre adresse.

Destinataire Pentus Communications — [support@pentuscommuncations.com]

Crédits en cas de dépassement du délai de réponse

Nombre de délais dépassés au cours du mois civil	Crédit en % des frais mensuels récurrents
1	10 %
2	20 %
3	30 %
4	40 %
5 ou plus	50 %

Canadian business service terms

These terms apply to business internet, managed connectivity, hosted telephony and cloud services purchased from Pentus Communications Inc. (“Pentus”). The business identified on the service order is the “Customer.” The parties agree to these terms when their authorized representatives sign an order that identifies this version. Electronic signatures are effective.

1 What the customer is buying

Each order identifies the sites, services, equipment, prices, usage rates, initial term and any installation charges. For a multi-site rollout, the order must identify which commitments apply across sites. An authorized representative of each party must approve changes to scope, price or term in writing, including by email.

Pentus will provide the applicable service schedules, rate sheets and third-party licence terms before acceptance. In a conflict, mandatory law and applicable regulatory requirements take priority. Next comes a signed amendment, then the order, the service-specific schedule and these terms. A change to one site applies only to that site unless the parties expressly agree otherwise.

2 Installation and acceptance

Pentus coordinates installation with its carriers and gives the Customer an estimated installation date. The Customer arranges building access, landlord permissions, power and inside wiring on its side of the network handoff identified in the order. If a site survey reveals extra construction or cost, Pentus will quote it for written approval. If the parties cannot agree, either may cancel the uninstalled site without an early termination charge.

Pentus will notify the Customer when a service has been installed, tested against the order and made available at the agreed handoff. That date starts recurring billing and the term for that service. If the Customer promptly reports a material installation defect that prevents use, billing and the term start when Pentus corrects the defect. For a Customer-caused delay, Pentus may recover only lawful, documented costs the Customer approved in advance.

3 The role of network partners

Pentus may use carriers, installers and cloud providers. Pentus remains the Customer’s contact for ordering, invoicing, fault reporting and escalation, and remains responsible for performing its obligations under the agreement. The order must identify any component that the Customer buys directly from another provider.

Pricing and account management

4 Invoices and disputes

Pentus issues one monthly invoice in Canadian dollars, itemized by site or service. Recurring fees are billed in advance and metered usage in arrears. Applicable taxes are added. Pentus will charge only rates disclosed in the order or an attached rate sheet. The Customer must pay undisputed amounts within 30 days of the invoice date.

To dispute a charge, send Pentus the invoice number, site, amount and reason. Pentus will investigate, explain its findings and correct any error. While a good-faith dispute is under review, Pentus will neither suspend service nor pursue collection for the disputed portion. Any amount confirmed owing is due 15 days after Pentus provides its findings, subject to the Customer's right to escalate the dispute.

5 Changes to rates or terms

A fixed recurring rate remains in effect for its agreed term. Pentus may pass through a new tax or government-imposed charge when legally required and will identify it on the invoice. A change to month-to-month pricing or a variable usage rate requires at least 30 days' direct written notice and any consent required by law. The Customer may cancel the affected service before an increase takes effect without an early termination charge. Posting a new version of these terms does not amend a signed order.

6 Equipment and software

The order identifies equipment as purchased, rented or loaned and states any return costs. Title to purchased equipment passes on payment in full. Pentus or its supplier owns rented or loaned equipment. The Customer will take reasonable care of it and allow access by appointment for maintenance or removal. On cancellation, Pentus will provide return instructions. The Customer has 30 days from receipt of those instructions to return equipment. For unreturned equipment or damage beyond ordinary wear, Pentus may charge the documented repair cost or depreciated replacement value, whichever is lower where repair is possible.

Each party retains its intellectual property. During the service term, the Customer and its authorized users may use supplied software for the Customer's internal operations under the licence terms supplied with the order. The Customer retains its rights in its content.

7 Support and service levels

The Customer may report a fault to Pentus 24 hours a day at support\@pentuscommunications.com . This email will prompt a ticket number for Customer convenience and Pentus internal tracking and troubleshooting. Customer must provide the affected site, service and a callback number. Pentus will log the incident, troubleshoot and coordinate carrier escalation. Any guaranteed availability, repair time or service credit must appear in the order or service-level schedule, together with the measurement method,

exclusions and credit procedure. Pentus will give reasonable advance notice of planned maintenance when practicable.

Voice and emergency calling

8 Calling 9-1-1 using internet telephone service

Tell the operator your current street address, municipality, province, floor or suite, and callback number immediately. Stay on the line until the operator tells you to hang up. If disconnected, call back. Depending on the service and location, a call may reach an intermediary who must confirm your location and transfer the call. The operator may lack your current address or callback number, especially if you move a device or use an app away from its registered site.

Internet phone service, including 9-1-1, may be unavailable during a power, internet, network or equipment outage, or while service is suspended. Keep another means of reaching emergency services available, such as a working mobile phone. A battery backup protects only the equipment it powers.

Before activation, Pentus will identify the emergency calling arrangements and limitations for the ordered service and provide the applicable location-update instructions. The Customer must register the correct physical address for each line or device as instructed, update it before a move and confirm when the change takes effect. An address update may take time to reach emergency routing systems. Users calling from a different location must give their actual location.

The Customer will inform employees, visitors and remote users of these limitations and place Pentus-supplied warning labels where users can see them. Where the service requires express acknowledgement, Pentus will obtain and record that acknowledgement before activating voice service. The service-specific emergency calling notice forms part of the order.

9 Number transfers and special equipment

The Customer authorizes Pentus to request transfers only for the numbers listed in a signed transfer authorization. Keep the existing service active until the transfer is complete. Pentus will coordinate the requested transfer and confirm completion. Dates depend on validation by the releasing provider. When leaving Pentus, arrange the port through the new provider before disconnecting the number. Porting one number does not cancel unrelated services.

Before relying on a voice line for an alarm, elevator, fax, medical alert or other special device, the Customer must verify compatibility and test the setup with the device supplier. Pentus will identify any compatibility commitment in the order.

10 Account security and misuse

Both parties will protect credentials under their control. The Customer will restrict administrator access, secure extensions and promptly report suspected toll fraud. Pentus will take reasonable

steps to contain reported misuse and help trace charges. The Customer is responsible for authorized usage and unauthorized charges to the extent caused by its failure to take reasonable precautions. Pentus bears charges caused by its own failure to take reasonable precautions. Both parties will cooperate to establish the cause.

Data and service continuity

11 Permitted use

The Customer will ensure its users comply with applicable law when using the services, including rules governing commercial messages, telemarketing and call recording. The Customer must obtain required consents and give required notices before enabling recording or monitoring. Users must not interfere with another customer's service, gain unauthorized access, transmit malware or falsify caller identification for unlawful purposes. Resale requires Pentus's prior written consent.

12 Confidential information and privacy

Each party will use the other's confidential information only to administer this agreement, protect it with reasonable care, and disclose it only to people who need it and are bound to protect it. This duty excludes information lawfully obtained from another source, independently developed or publicly available without breach. A party compelled to disclose information will limit the disclosure and, where lawful, give the other party advance notice.

Pentus may process account, traffic, location and support information as needed to deliver, secure and bill for services, respond to lawful requests and route emergency calls. Each party will comply with the privacy laws applicable to its activities. Pentus will use safeguards appropriate to the sensitivity of the information, contractually require its processors to protect it, and promptly notify the Customer of a confirmed incident affecting Customer data. The parties will cooperate on containment and legally required notifications.

For hosted content, the Customer authorizes processing needed to deliver the ordered features. The order will state any agreed hosting location, backup schedule, retention period, recovery commitment and export process. The Customer is responsible for maintaining independent copies unless the order assigns backup to Pentus. Privacy inquiries and requests for access or correction can be sent to services\@pentuscommunications.com for referral to the person responsible for privacy.

13 Suspension and restoration

Pentus may suspend an affected service for undisputed nonpayment or another material breach that continues for 15 days after written notice specifying the breach and how to correct it. Pentus will follow any longer notice period, additional notice, disconnection restriction or emergency-access obligation that applies. It may take immediate, narrowly limited action where legally required or reasonably necessary to contain an imminent threat to people or network

security. Pentus will explain the action as soon as permitted and restore service promptly once the cause is resolved.

14 Events outside the parties' control

A party prevented from performing by an event beyond its reasonable control will promptly explain the impact, mitigate disruption and resume performance as soon as practicable. A supplier outage qualifies only to the extent its effects could not reasonably have been avoided or overcome. If an affected service remains unavailable for 30 consecutive days, either party may end that service without an early termination charge. Charges already earned remain payable.

Ending service and resolving disputes

15 Term and cancellation

After an initial fixed term, each service continues month to month unless the parties sign a new commitment. The Customer may cancel by calling or writing to Pentus, effective when Pentus receives the request or on a later date the Customer chooses. Pentus will confirm the date and services affected. Either party may terminate an affected service for a material breach that continues for 30 days after written notice. Pentus may end a month-to-month service on 60 days' written notice, subject to applicable continuity or transfer obligations.

Recurring charges stop on the effective cancellation date. Pentus will credit or refund prepaid amounts covering later dates. An early termination charge applies only if the signed order sets out a lawful amount or calculation for the specific service and explains when it applies. Pentus will deduct avoided costs and recoveries, provide an itemized calculation, and exclude duplicate amounts. No such fee applies to month-to-month service, a cancellation right expressly granted without charge, or cancellation for Pentus's uncured material breach. Pentus will support number transfers and provide the agreed content export process before deletion.

15.1 Site closure or relocation

The Customer must give Pentus written notice under section 17 at least 90 calendar days before a planned site closure or relocation. The notice must identify the affected site, services, expected date and, if known, the new address.

If the closure or relocation would reduce the monthly recurring charges committed under a fixed-term order, Pentus will use commercially reasonable efforts during the notice period to identify replacement services within it's portfolio of current customers or new customers. If Pentus cannot identify a replacement of an equal amount or higher to the contracted site between Pentus and Customer, Customer will cooperate and, by the closure or relocation date, order sufficient services to replace any remaining reduction. Services transferred to the new site and additional services ordered at other Customer sites count toward the commitment. For each month remaining in the affected fixed term, their combined monthly recurring charges

must equal or exceed the monthly recurring charges lost at the affected site. Taxes, one-time charges and usage charges are excluded from both sides of the calculation.

If the Customer cancels an installed service before its fixed term expires, the Customer will pay Pentus a termination charge ("Termination Charge") in a single payment on the effective date of termination, as liquidated damages for early termination and not as a penalty.

For each cancelled service, the Termination Charge equals one hundred percent (100%) of the sum of (a) the Customer's average monthly usage charges for that service from the start of its term to the effective date of termination and (b) its monthly recurring charges, including recurring circuit charges. Multiply that sum by the number of months remaining in the service term after the effective date of termination, prorating any partial month.

Add the following amounts attributable to the cancelled service, counting each amount only once: (a) unpaid installation or other one-time charges, (b) charges waived or discounts granted in exchange for the Customer's term commitment, (c) outstanding hardware charges under the signed order or its commercial summary, and (d) costs Pentus remains obligated to pay third parties for the balance of the service term.

All Termination Charges are subject to section 15, the applicable replacement-service credits under section 15.1 and any limits imposed by law.

16 Standard of care and liability

Pentus will perform its services with reasonable care and skill. For ordinary breaches, each party's total liability arising from an affected order is limited to 12 months of recurring fees for the affected services at the rates in effect when the first event giving rise to the claim occurred. For a service without recurring fees, the limit is the price of that service. Neither party is liable for indirect or consequential loss, including lost profits that constitute such loss. These limits do not reduce fees properly owed, refunds or agreed service credits.

No exclusion or limit in this agreement applies to fraud, intentional or gross fault, bodily or moral injury, or any liability or remedy that the law prohibits the parties from limiting. Each party will take reasonable steps to mitigate its losses.

17 Notices and complaints

Send notices to services\@pentuscommunications.com or 328 Rue Avro, Pointe-Claire, QC H9R 5W5. Pentus will use the Customer's latest designated contact. Written notice takes effect on receipt. For an unresolved complaint, ask Pentus for management review using the ticket or invoice number. Eligible small-business customers may bring an unresolved complaint to the Commission for Complaints for Telecom-television Services free of charge at www.ccts-cprst.ca or 1-888-221-1687. Regulatory and statutory remedies remain available.

18 General terms

Quebec law and applicable federal Canadian law govern, subject to mandatory rights and jurisdiction elsewhere. Either party may bring proceedings before a court of competent jurisdiction. The agreement comprises the documents in section 1 and supersedes earlier proposals for the same service. If a provision is unenforceable, the remainder continues. Confidentiality, accrued payments, liability provisions and rights needed to resolve claims survive termination.

Pentus Communications Service Level Agreement

Dedicated Internet Access in North America and Latin America

This service level agreement (SLA) applies only to Dedicated Internet Access (DIA).

(a) Requesting service credits

If a service level is missed, the Customer may obtain the applicable credit by submitting a written request to Pentus Communications, including by email, within one month of the failure. The request must include the Pentus Communications trouble ticket number.

Network performance service levels

For each metric, the credit shown applies if the target is missed for the month.

Metric	Target	Credit
Monthly average round-trip latency	< 80 ms	1 day
Network packet loss	< 2%	1 day
Network availability	99.9%	1 day
Mean time to repair — Severity 1 (service unavailable)	4 hours	1 day

(b) Exemptions

i. The Customer and Pentus Communications are excused from their obligations under this SLA in the event of force majeure as described in the agreement. Planned outages are also exempt if the Customer receives reasonable notice and agrees to the outage.

ii. Delays resulting from a failure caused by a Customer-initiated configuration change are exempt.

iii. Any outage during a maintenance window and any Excluded Downtime are exempt.

Network measurement and maintenance

(c) Network definition

Measurements at key IP core network hubs or points of presence (POPs) represent the overall health of the Pentus Communications IP backbone. The Customer does not connect directly to these hubs or POPs. The measurement scope includes the last-mile circuit to the Customer's location.

(d) Latency

Latency measures the round-trip time of samples between key IP core network hubs or POPs, including the last-mile circuit to the Customer's location. Samples are sent every 15 minutes. Round-trip times are aggregated and averaged over the month to produce a single value in milliseconds.

(e) Packet loss

Packet loss measures samples sent between key IP core network hubs or POPs that are not received or acknowledged. The measurement includes the last-mile circuit to the Customer's location. Samples are sent every 15 minutes and the results are aggregated and averaged over the month to produce a single percentage.

(f) Availability

Availability measures the ability of key network hubs or POPs to pass incoming or outgoing traffic. It includes the last-mile circuit to the Customer's location and is expressed as a percentage over a calendar month.

(g) Maintenance windows

i. Planned maintenance that requires no downtime and will not substantially affect the service is performed between 2:00 a.m. and 6:00 a.m. on any day, local time at the affected site.

ii. Planned maintenance requiring downtime is scheduled as agreed upon by Pentus and the Customer.

iii. Pentus Communications may change these windows upon reasonable prior written notice to the Customer.

Interruptions and incident handling

Interruptions of 24 hours or more

If an interruption lasts at least 24 hours from the time Pentus Communications receives the Customer's notice, Pentus Communications will, upon the Customer's written request, credit or refund the applicable recurring monthly fees in proportion to the length of the interruption from receipt of notice. The maximum is one month's fees, calculated using the fees charged in the month before the interruption.

Severity levels

1 — Service is unavailable.
2 — Service is available, but degraded performance or features materially affect normal use.
3 — Service is available and critical functions are usable, but a non-critical malfunction exists.

Service delivery (example)

If Pentus Communications cannot meet a scheduled activation date, it will notify the Customer of the cause of the delay as soon as practicable. Subject to any service levels applicable to the delay, the parties will agree on a revised date.

Response time objective

Pentus Communications continuously monitors all circuits and provides on-site maintenance and repair when fault isolation identifies a need for on-site work. It will begin remote troubleshooting within one hour of receiving a valid ticket. Before responding, Pentus Communications may confirm with Customer that the local environment, including power, internal wiring and cabling, has been checked and ruled out as the source of the fault.

Technical ticket routing

All communications about technical tickets under this SLA must be made exclusively by email to the designated Pentus Communications address shown below. Only tickets submitted through these addresses are valid for response time measurement and SLA compliance. Pentus Communications is not responsible for delays in response or resolution if the initial communication is sent to a different address.

Pentus Communications recipient — support@pentuscommuncations.com

Credits for missed response times

Missed response times in a calendar month	Credit as a percentage of the monthly recurring charge
1	10%
2	20%
3	30%
4	40%
5 or more	50%