

CONDITIONS D'UTILISATION DES SERVICES DE TÉLÉPHONIE IP ET RESPONSABILITÉ DU RÉSEAU DU CLIENT

1. Objet et champ d'application

Les présentes conditions encadrent l'utilisation des services de téléphonie IP, des téléphones, des applications, des équipements et des fonctionnalités connexes fournis, configurés, intégrés ou rendus accessibles par Corposolution (les « Services de téléphonie »). Elles précisent notamment les responsabilités liées à la connexion Internet, au réseau local, au câblage, à l'alimentation électrique, au routeur, au pare-feu et aux autres équipements sous le contrôle du Client ou de ses fournisseurs.

2. Dépendance à Internet, au réseau local et à l'électricité

Le Client reconnaît que les Services de téléphonie reposent sur une connexion Internet fonctionnelle, un réseau local adéquat et une alimentation électrique disponible. Une panne, une dégradation ou une configuration inadéquate de l'un de ces éléments peut entraîner, notamment, l'impossibilité d'effectuer ou de recevoir des appels, des appels interrompus, de l'audio unidirectionnel, de l'écho, des délais, de la distorsion, des problèmes d'enregistrement ou l'indisponibilité de certaines fonctions. Corposolution ne fournit aucune garantie quant à la disponibilité ou à la qualité d'une connexion, d'un réseau ou d'un équipement qu'elle ne fournit pas et ne contrôle pas.

3. Responsabilités du Client concernant son réseau

Le Client doit maintenir, à ses frais, une connexion Internet et une infrastructure réseau adaptées au nombre d'utilisateurs, au volume d'appels et aux autres usages de son organisation. Il est responsable notamment de la capacité disponible, de la stabilité, de la latence, de la gigue, de la perte de paquets, du câblage, des commutateurs, du Wi-Fi, de l'alimentation électrique et de la sécurité de son réseau. Le Client doit informer Corposolution avant tout changement important pouvant toucher les Services de téléphonie, notamment un changement de fournisseur Internet, de routeur, de pare-feu, d'adressage, de réseau, de site ou de politique de sécurité.

Le routeur, le pare-feu et les mécanismes de traduction d'adresses (NAT) du Client doivent permettre le passage adéquat du trafic de signalisation et de voix. Sauf indication écrite contraire de Corposolution, les fonctions SIP ALG, SIP Helper, SIP Inspection, SIP Passthrough ou toute fonction équivalente susceptible d'inspecter, de réécrire ou de modifier le trafic SIP doivent être désactivées. Lorsqu'une telle fonction demeure activée, les Services de téléphonie peuvent être instables ou ne pas fonctionner. Le Client reconnaît que Corposolution ne peut être tenue responsable d'un problème causé ou aggravé par une configuration incompatible, un double NAT, une fermeture de port, un filtrage, une inspection de trafic, une expiration de session ou une restriction imposée par le réseau du Client ou par un fournisseur tiers.

Le Client doit permettre l'application des paramètres raisonnablement requis par Corposolution et collaborer aux essais et au diagnostic. Selon la solution déployée, ces paramètres peuvent notamment viser le port SIP 5324, la plage RTP 10000 à 20000, les règles de pare-feu, les délais de session, la priorisation du trafic (QoS), les serveurs DNS et l'accès aux adresses ou domaines communiqués par Corposolution. Ces paramètres peuvent varier selon l'installation et ne doivent pas être modifiés sans validation. Lorsque l'accès administratif au réseau est détenu par le Client ou par un tiers, le Client demeure responsable d'obtenir sa collaboration dans un délai raisonnable.

Corposolution peut recommander l'utilisation d'une connexion filaire, de mécanismes de qualité de service, d'une connexion Internet de relève, d'équipements réseau compatibles ou d'une alimentation sans interruption. Une connexion Wi-Fi, un réseau partagé ou congestionné, un répéteur, un VPN, un équipement résidentiel, un câblage déficient ou un appareil tiers peut nuire à la qualité des appels. Sauf entente écrite contraire, Corposolution n'est pas responsable de la conception, de la gestion, de la sécurité, de la performance ou de l'entretien de ces éléments.

3. Responsabilités du Client concernant son réseau (suite)

Corposolution n'est pas responsable d'une interruption ou d'une dégradation attribuable notamment au fournisseur Internet, au fournisseur d'électricité, à un hébergeur, à un équipementier, à un administrateur réseau, à un technicien tiers, à une cyberattaque, à une panne de courant, à des travaux, à une modification de configuration ou à toute autre cause hors de son contrôle raisonnable. Toute modification effectuée par le Client ou un tiers après la mise en service peut nécessiter une nouvelle validation. Corposolution peut suspendre le diagnostic jusqu'à ce que les accès, renseignements et correctifs requis soient fournis.

4. Diagnostic et frais d'intervention

Lorsqu'un incident est signalé, Corposolution peut effectuer des vérifications raisonnables afin de déterminer si le problème provient de ses Services de téléphonie ou de l'environnement du Client. Si l'incident est causé par la connexion Internet, le réseau local, le câblage, l'alimentation, un équipement ou une configuration sous la responsabilité du Client ou d'un tiers, le temps consacré au diagnostic, à la coordination et aux correctifs peut être facturé selon les tarifs applicables, même si le symptôme observé touche la téléphonie.

5. Défaut de paiement, suspension et réactivation

Lorsqu'une facture ou toute autre somme due demeure impayée pendant soixante (60) jours suivant sa date d'échéance, Corposolution peut, après avoir transmis un avis au Client et sous réserve des lois et règles applicables, suspendre en tout ou en partie les Services de téléphonie. La suspension peut rendre indisponibles les appels entrants, les applications, le portail, les fonctions de renvoi. Pendant la suspension et tant que l'entente n'est pas résiliée, Corposolution conserve les numéros de téléphone attribués au Client. Sauf avis écrit contraire, les frais récurrents continuent de s'appliquer afin de maintenir le compte et la réservation des numéros. La remise en service est conditionnelle au paiement complet des sommes dues et peut être assujettie à des frais de réactivation ainsi qu'à un délai technique raisonnable. Corposolution n'est pas responsable des pertes ou inconvénients découlant d'une suspension effectuée conformément aux présentes, sous réserve des responsabilités qui ne peuvent être exclues par la loi.

Tout paiement, prélèvement préautorisé, chèque ou autre effet de paiement refusé, retourné ou non honoré pour une raison imputable au Client entraîne des frais de **45 \$ par présentation refusée**, correspondant aux frais actuellement engagés par Corposolution à la suite d'un tel refus. Ces frais s'appliquent à chaque présentation. Ainsi, lorsqu'un même paiement, prélèvement, chèque ou autre effet est présenté de nouveau et qu'il est à nouveau refusé ou retourné, des frais additionnels de **45 \$** s'appliquent. Corposolution se réserve le droit d'ajuster ces frais afin de refléter toute modification des frais qui lui sont effectivement imposés par son institution financière ou son fournisseur de services de paiement, sous réserve des lois applicables.

6. Continuité des activités et appels d'urgence

Le Client demeure responsable de prévoir des mesures de relève adaptées à ses activités, notamment une connexion secondaire, des appareils mobiles, des procédures internes et une alimentation de secours lorsque nécessaire. Les Services de téléphonie peuvent devenir indisponibles lors d'une panne Internet ou électrique. Le Client doit maintenir à jour les renseignements d'emplacement associés aux services d'urgence et informer les utilisateurs des limites applicables à la téléphonie IP, particulièrement lors d'un déplacement d'appareil ou d'une utilisation hors du site déclaré.

7. Limitation de responsabilité

DANS TOUTE LA MESURE PERMISE PAR LA LOI, Corposolution ne pourra être tenue responsable des dommages indirects, accessoires, particuliers ou consécutifs découlant d'une panne, d'une dégradation ou d'une incompatibilité du réseau ou de l'environnement du Client, notamment d'une perte de clientèle, d'une perte de revenus ou de profits, d'une perte d'occasion d'affaires, d'une interruption d'activités, d'une perte de données ou d'une atteinte à la réputation. Le Client demeure responsable des décisions prises quant à l'utilisation d'une infrastructure Internet ou réseau qui ne respecte pas les recommandations ou les exigences techniques communiquées.

7. Limitation de responsabilité (suite)

Sous réserve des dispositions auxquelles les parties ne peuvent légalement déroger, la responsabilité pécuniaire totale de Corposolution découlant des Services de téléphonie ou s'y rapportant est limitée au total des frais effectivement payés par le Client à Corposolution pour les Services de téléphonie concernés au cours des trois (3) mois précédant l'événement ayant donné naissance à la réclamation. Cette limitation ne s'applique pas lorsqu'une telle limitation est interdite par la loi.

Aucune disposition des présentes ne vise à exclure ou limiter une responsabilité que la loi interdit d'exclure ou de limiter. Notamment, conformément au Code civil du Québec, une exclusion ou limitation de responsabilité ne peut couvrir le préjudice matériel causé par une faute intentionnelle ou une faute lourde, ni exclure ou limiter la responsabilité pour un préjudice corporel ou moral.

8. Acceptation

En signant le présent document, le Client confirme avoir lu et compris la dépendance des Services de téléphonie à Internet, au réseau local et à l'électricité. Il accepte les responsabilités et les exigences techniques énoncées aux présentes et confirme que le signataire est autorisé à engager l'entreprise identifiée ci-dessous.