

CONDITIONS GÉNÉRALES D'AFFAIRES DE BELL CANADA**Date de la version : 2026-03-18**

LES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES D'AFFAIRES DE BELL CANADA (LES « **CGA** ») SONT INCORPORÉES ET FONT PARTIE INTÉGRANTE DE L'ANNEXE DE SERVICE (OU DES ANNEXES, SELON LE CAS) QUE LE CLIENT A CONCLUE AVEC BELL CANADA, BCE NEXXIA CORPORATION OU BELL MOBILITÉ INC., SELON LE CAS (TOUS ETANT DEFINIS COMME « **BELL** »).

EN UTILISANT LES SERVICES, LE CLIENT RECONNAÎT AVOIR LU, COMPRIS ET ÊTRE LIÉ PAR L'ANNEXE (OU LES ANNEXES) DE SERVICE ET LES PRÉSENTES CGA. BELL PEUT MODIFIER LES PRÉSENTES CGA DE TEMPS À AUTRE ET METTRA À JOUR LA DATE DE RÉVISION SUR CE SITE WEB POUR INDiquer QUAND DES MODIFICATIONS ONT ÉTÉ APPORTÉES. LE CLIENT DOIT S'ASSURER DE CONSULTER PÉRIODIQUEMENT CE SITE WEB POUR VÉRIFIER LES RÉVISIONS AUX PRÉSENTES CGA. TOUTES LES MODIFICATIONS PRENDRONT EFFET 30 JOURS APRÈS LEUR PUBLICATION. L'UTILISATION CONTINUE DES SERVICES PAR LE CLIENT APRÈS L'ENTRÉE EN VIGUEUR DES MODIFICATIONS CONSTITUE L'ACCEPTATION DES PRÉSENTES CGA TELLES QUE MODIFIÉES.

Moyennant contrepartie valable et suffisante, le Client et Bell conviennent :

1. PORTÉE DE L'ENTENTE

- (a) **Services et Produits** : Bell accepte, à la demande du Client, de lui fournir les services et produits décrits dans chaque annexe, énoncé des travaux, bon de service ou devis joint, mentionné ou ajouté aux présentes CGA de temps à autre (une « **Annexe** »), conformément aux conditions et modalités de la présente entente. Les Tarifs (tels que définis à l'article 1(d) et, le cas échéant), les conditions et modalités énoncées dans les présentes CGA et les Annexes applicables constituent, collectivement, l'« **Entente** ».
- (b) **Services et Annexes de Services** : Les Services achetés en vertu de la présente Entente (chacun étant un « **Service** » et, collectivement, les « **Services** ») et les conditions et modalités supplémentaires applicables à la fourniture du ou des Services(s) sont décrits dans les Annexes qui font partie intégrante des présentes (chacune une « **Annexe de Services** »).
- (c) **Produits et Annexes de Produit** : L'équipement (qui peut inclure des services d'entretien associés), les logiciels (à l'exclusion des logiciels vendus en tant que service) ou les micrologiciels achetés en vertu de la présente Entente (chacun étant un « **Produit** » et, collectivement, les « **Produits** »), et les conditions et modalités supplémentaires applicables à la fourniture du ou des Produit(s) sont décrits dans les Annexes jointes aux présentes de temps à autre (chacune une « **Annexe de Produit** »).
 - (i) Le Client assume les risques de perte et de dommages liés à tout Produit qu'il a commandé et qui a été livré à ses locaux. Le titre de propriété du Produit est transféré au Client après paiement intégral de tous les Frais et Taxes (tels que définis ci-dessous). En installant ou en utilisant les Produits, le Client accepte que les logiciels inclus dans l'achat desdits Produits soient concédés sous licence en stricte conformité avec les conditions fournies par le fabricant d'équipement d'origine (« **FEO** »). Une fois le transfert du titre de propriété effectué, Bell ne sera pas responsable de tout défaut du Produit.
 - (ii) Toute garantie, indemnisation et responsabilité relative au Produit sera fournie par le FEO et accompagnera le Produit. Toute garantie, indemnisation et responsabilité fournie avec le Produit sera entre le Client et le FEO. Bell n'aura aucune responsabilité envers le Client en ce qui concerne ces obligations de garantie, d'indemnisation et de responsabilité.
 - (iii) Sauf indication contraire dans une Annexe de Produit, le Client est tenu de payer l'ensemble des frais de transport, de dédouanement, d'assurance et de courtage et des droits de douane, ainsi que tous les autres frais et droits applicables à partir du point d'expédition du ou des Produit(s).
- (d) **Services Tarifés** : Un Service est « **Tarifé** » s'il est réglementé par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (le « **CRTC** »), et devra uniquement être fourni conformément aux tarifs applicables (qui, avec toutes les décisions, directives et ordonnances applicables du CRTC, sont ci-après dénommés les « **Tarifs** »), et les Tarifs, qui font partie intégrante de la présente Entente, prévaudront en cas de conflit avec les conditions et modalités énoncées aux présentes. Si le CRTC décide qu'un Service ou une composante du Service sera exempté de réglementation, alors, à moins que les parties n'en conviennent autrement par écrit, la présente Entente, y compris l'Annexe de Services applicable, restera pleinement en vigueur pour ce Service et sera considéré comme intégrant toutes les conditions et modalités énoncées dans les Tarifs à la date d'entrée en vigueur de la dérogation, pour le reste de la période minimale du contrat (« **PMC** ») ou de la Période de renouvellement alors en cours (telle que définie dans le Tarif) ou de la Durée du Service (telle que définie à l'article 3), selon le cas.

- (e) **Services de systèmes téléphoniques multilignes** : Dans la mesure où cela s'applique aux Services fournis au Client, le CRTC a publié des pratiques exemplaires relatives à la gestion des services 9-1-1 sur les systèmes téléphoniques multilignes, afin d'assurer que les appels au 9-1-1 sont reçus localement, avec des renseignements de localisation exacts. Pour en savoir plus, veuillez consulter le site <https://crtc.gc.ca/fra/phone/911/multi.htm>.
- (f) **Fournisseurs de Bell, Service à l'extérieur du Canada** : Bell peut s'acquitter de ses obligations en vertu de la présente Entente par l'intermédiaire de ses sociétés affiliées (au sens de la *Loi canadienne sur les sociétés par actions*) (une « **Société affiliée** »), mandataires, fournisseurs ou sous-traitants (les « **Fournisseurs de Bell** »); toutefois, Bell ne sera pas libérée de ses obligations en ayant recours aux Fournisseurs de Bell. Les Services ou Produits fournis au Client à l'extérieur du Canada peuvent être fournis et facturés par une Société affiliée de Bell, à la discrétion de Bell, selon les conditions et modalités énoncées dans la présente Entente et dans l'Annexe applicable de la Société affiliée de Bell. Dans de tels cas, la Société affiliée de Bell sera le fournisseur du Client pour ces Services et Produits.
- (g) **Délocalisation** : Bell ou un Fournisseur de Bell peut fournir tout ou partie des Services depuis l'extérieur du Canada et peut accéder aux Renseignements confidentiels du Client ou aux Données des Utilisateurs finaux, ou les traiter ou les stocker, à l'extérieur du Canada pendant la durée de la prestation des Services. Cet accès, ce traitement et ce stockage seront conformes aux politiques de sécurité et aux exigences en matière de sécurité de Bell.
- (h) **Services fournis aux Sociétés affiliées du Client** : Si le Client en fait la demande, Bell fournira les Produits et les Services à toute Société affiliée du Client conformément à la présente Entente et dans le cadre de celle-ci, comme si ces Services étaient fournis directement au Client. La prestation par Bell des Services à une Société affiliée du Client ne fera pas de celle-ci un tiers bénéficiaire au titre de la présente Entente. À moins qu'une Société affiliée du Client ne conclue une entente distincte avec Bell :
- (i) Le Client restera le client de Bell et sera responsable du respect par les Société affiliées du Client des conditions et modalités de la présente Entente, y compris des modalités de paiement; et
 - (ii) Seul le Client sera habilité à faire valoir les droits ou recours dont il dispose ou dont dispose une Société affiliée du Client en vertu de la présente Entente, les Sociétés affiliées du Client n'étant pas habilitées à le faire directement.
- La prestation des Services aux Sociétés affiliées du Client n'aura pas pour effet d'augmenter la limite globale de responsabilité de Bell.
- (i) **Lois applicables** : Bell se conformera à l'ensemble des lois, statuts, ordonnances, règlements administratifs et réglementations qui lui sont applicables dans le cadre de la fourniture des Services.
- (j) **Savoir-faire, soins et diligence raisonnables** : Bell fournira ou fera en sorte que soient fournis (notamment par une surveillance et une inspection appropriées) les Services ou s'acquittera autrement de ses obligations en faisant preuve d'un savoir-faire, de soins et d'une diligence raisonnables, conformément aux normes de l'industrie et conformément aux modalités de la présente Entente.

2. **FRAIS ET TAXES**

- (a) **Frais et Taxes** : Le Client doit payer les frais ou charges liés aux Services, aux Produits, les Frais de résiliation (tels que définis à l'article 4(a)), les Frais de construction et de raccordement (tels que définis à l'article 2(b)), les Frais de câblage intérieur (tels que définis à l'article 2(b)) et tout autre montant payable en vertu de la présente Entente (collectivement, les « **Frais** »). Le Client doit également payer les taxes à la consommation applicables et les taxes similaires prélevées ou évaluées par toute autorité locale et/ou gouvernementale, ainsi que les surtaxes pour les taxes étrangères ou celles imposées par des fournisseurs tiers, les retenues à la source et les frais de télécommunicateurs intercirconscriptions, le cas échéant (collectivement, les « **Taxes** »). Le Client doit payer les Frais et les Taxes dans les 30 jours suivant la date de facturation. Si une loi autorise le Client à acheter des Services ou des Produits en vertu de la présente Entente sans payer de taxes sur les produits, le Client s'engage à fournir à Bell la preuve de cette autorisation. S'ils ne sont pas payés dans les 30 jours de la date de facturation, les Frais et les Taxes seront assujettis à des suppléments de retard (les « **Suppléments de retard** ») au taux de 2,91 % par mois (ou 41,09 % par an), calculés à partir de la date de facturation.
- (b) **Construction et raccordement – Câblage intérieur** : À moins d'indications contraires dans une Annexe de Services, le terme « **Construction et raccordement** » s'entend de la construction d'un circuit d'accès, d'une diversification de routage de circuits et, au besoin, de la pose de conduits dans les bâtiments, à partir d'un central de desserte de Bell jusqu'à la salle de télécommunication du Client, ainsi que de la connectivité de raccordement (*backhaul*) ou de la location d'installations auprès de transporteurs tiers, au besoin. Le Client est responsable de la disponibilité (i) du câblage intérieur et des câbles nécessaires à la fourniture des Services (« **Câblage intérieur** ») et (ii) des conduits, ou des voies d'accès et espaces (« **Voie d'accès et espaces du Client** ») avec une capacité de réserve pour tout Câblage intérieur entre la limite de la propriété du Client et la salle des télécommunications du Client, le tout devant être réalisé par Bell.

jusqu'au point de démarcation (c'est-à-dire le dispositif périphérique du Client). Le Client peut retenir les services de Bell pour la fourniture d'un Câblage intérieur distinct des Services. Le Client paiera les frais de Construction et raccordement, les frais de Voie d'accès et espaces du Client et les frais de Câblage intérieur, même s'ils ne sont pas expressément indiqués dans une Annexe, un énoncé des travaux ou un devis. Les Frais liés à la construction de certaines fonctionnalités, telles que celles nécessaires pour augmenter la capacité ou construire les Voies d'accès et espaces du Client du Client, peuvent ne pas être connus avant la mise en œuvre des Services.

- (c) **Temps et Matériel** : Sans limiter quoi que ce soit dans une Annexe de Services traitant de cette question, dans le cas où Bell fournit des services d'assistance au Client pour remédier à une interruption ou à une dégradation du Service, et où la cause de cette interruption ou dégradation du Service s'avère finalement ne pas être de la responsabilité de Bell, Bell peut facturer au Client, sur une base « temps et matériel », aux taux du marché alors en vigueur de Bell pour des services similaires, les Services fournis au Client pour identifier et résoudre l'incident de Service. Ces frais comprennent, sans s'y limiter, (i) les coûts associés à l'équipement ou au matériel fourni; (ii) les frais de services professionnels, pour Bell ou un Fournisseur de Bell, pour le temps consacré à la résolution du problème; et (iii) les frais de déplacement engagés dans le cadre du soutien fourni.
- (d) **Aucune retenue, déduction ou compensation** : Le Client ne retiendra ni ne déduira aucune somme des montants facturés par Bell ou par ses Sociétés affiliées en vertu de la présente Entente, ni n'opérera de compensation entre les montants dus par Bell ou une Société affiliée de Bell au Client et les montants facturés par Bell ou une Société affiliée de Bell en vertu de la présente Entente.
- (e) **Frais contestés** : Le Client avisera Bell par écrit, dans les 150 jours suivant la date de facturation applicable, de tous Frais que le Client conteste. Si Bell détermine, en agissant raisonnablement, que ces Frais n'auraient pas dû être facturés ou ont été facturés en trop, Bell créditera ces Frais au Client.
- (f) **Dépôt** : Bell pourra exiger du Client un dépôt. Bell pourra également (i) exiger du Client qu'il effectue un paiement anticipé, et/ou (ii) réviser les modalités de paiement si une vérification de crédit révèle que le Client est insolvable ou en cas de retard de paiement de la part du Client. Si le Client ne verse pas un tel dépôt à Bell, ne respecte pas les modalités de paiement révisées ou n'effectue pas un paiement anticipé, Bell pourra suspendre ou résilier l'Entente moyennant un préavis de 30 jours. Bell conservera le dépôt comme garantie de l'exécution, par le Client, de ses obligations aux termes de la présente Entente.

3. **DURÉE**

- (a) **Durée des CGA** : Les présentes CGA entreront en vigueur à la date à laquelle le Client conclut pour la première fois une Annexe de service incorporant les présentes CGA par référence (la « **Date d'entrée en vigueur** ») et demeureront en vigueur tant qu'au moins une Annexe de service restera en vigueur. À l'expiration ou à la résiliation de la dernière Annexe de service restante, les présentes CGA prendront automatiquement fin, sauf que (i) l'obligation du Client de payer tous les Frais, Taxes et Suppléments de retard survivra à cette résiliation, et (ii) les dispositions identifiées à l'article 12(g)(Survie) continueront de s'appliquer conformément à leurs termes.
- (b) **Durée de chaque Annexe de Services** : Chaque Service sera offert pour la durée prévue dans l'Annexe de Services applicable (la « **Durée initiale du Service** »).
- (c) **Durée(s) de renouvellement de chaque Annexe de Services** : À moins que le Client ou Bell ne donne à l'autre partie un avis tel que décrit à l'article 3(d), chaque Annexe de Services sera automatiquement renouvelée à la fin de la Durée initiale du Service, aux mêmes conditions, pour la ou les périodes de renouvellement prévues à cette Annexe de Services. Si aucune période de renouvellement n'est prévue dans une Annexe de Services, cette Annexe expirera et les Services offerts en vertu de celle-ci prendront fin au terme de la Durée initiale du Service. Chaque période de renouvellement décrite ci-dessus est appelée une « **Durée de renouvellement du Service** ». La Durée initiale du Service et toute Durée de renouvellement du Service sont collectivement appelées « **Durée du Service** ». Bell peut modifier les Frais pour une Durée de renouvellement du Service en avisant le Client par écrit à cet effet au moins 90 jours avant la fin de la Durée initiale du Service ou de la Durée de renouvellement du Service, selon le cas.
- (d) **Avis de non-renouvellement** : L'une ou l'autre des parties peut remettre un avis écrit à l'autre partie, au moins 60 jours avant l'expiration de la Durée du Service en question, de son intention de ne pas renouveler une Annexe de Services qui, par conséquent, expirera et les Services offerts en vertu de celle-ci prendront fin au terme de sa Durée du Service.

4. RÉSILIATION OU ANNULATION

- (a) **Résiliation anticipée de l'Annexe de Services par le Client :** À moins d'indication contraire dans une Annexe de Services, le Client peut résilier un Service qu'il a demandé en vertu d'une Annexe de Services (le « **Service résilié** »), à tout moment avant la fin de la Durée du Service en question, en remettant à Bell un avis de résiliation au moins 30 jours avant la date de résiliation anticipée proposée. Si le Client résilie un Service en vertu du présent article 4(a), il doit payer à Bell l'ensemble des Frais, Taxes et Suppléments de retard dus pour le Service résilié jusqu'à la date de la résiliation. Le Client doit également payer à Bell les « **Frais de résiliation** » suivants :
- (i) 100 % des dépenses raisonnables engagées ou à engager par Bell dans le cadre de ses ententes contractuelles avec les Fournisseurs de Bell;
 - (ii) tous les frais liés aux travaux de Construction et de raccordement, ainsi qu'à toute liquidation ou remise en état connexe, les frais de Câblage intérieur, les Frais de résiliation liés à la résiliation de baux pour des installations tierces ou tous les autres frais liés au raccordement;
 - (iii) les Frais de résiliation prévus à l'Annexe de Services applicable ou, si ces Frais n'y sont pas spécifiés, pour l'ensemble des Services, un montant égal à 50 % des Frais mensuels restants pour le Service résilié qui auraient été payables jusqu'à la fin de la Durée du Service applicable; et
 - (iv) toutes les Taxes applicables aux points (i), (ii) et (iii).

Le Client reconnaît que les Frais de résiliation constituent une estimation raisonnable des dommages-intérêts liquidés de Bell et représentent une contrepartie pour les Services et les Produits, et ne constituent pas une pénalité. Dans l'éventualité où un paiement devant être reçu par Bell pour les Frais de résiliation serait réputé, en vertu de la législation fiscale applicable, inclure un montant de TPS/TVH et/ou de TVQ ou d'autres Taxes, le montant des Frais de résiliation payable par le Client sera majoré d'un montant égal au montant de TPS/TVH, de TVQ et des autres Taxes qui seraient réputées être incluses dans ce paiement.

- (b) **Annulation d'une Annexe de Produit par le Client :** Si, avant la livraison, le Client annule une commande de Produit(s), en tout ou en partie, avant la livraison ou l'exécution de la commande, des frais de restockage allant jusqu'à 25 % du prix du Produit, tel qu'indiqué dans l'Annexe du Produit, dans une soumission ou sur un bon de commande, seront imputés au Client. Bell pourra appliquer tout dépôt prélevé à l'égard de la commande de Produit(s) annulée à ces frais de restockage. Bell n'acceptera pas pour retour ou remboursement : (i) tout logiciel sous licence, lequel sera facturé à 100 % du prix; (ii) des Produits qui ont déjà été livrés au Client; (iii) des Produits qui sont non stockés, personnalisés, configurés ou fournis en vertu d'une commande spéciale; ou (iv) des Produits qui ont été vendus au Client à prix réduit ou à un prix promotionnel.
- (c) **Résiliation pour motif valable :** L'une ou l'autre des parties peut résilier la présente Entente ou toute Annexe, ou Bell peut suspendre les Services, en tout ou en partie, en remettant à l'autre partie un avis écrit à cet effet, si : (i) l'autre partie manque à une obligation importante en vertu de la présente Entente ou de l'Annexe applicable et ne remédie pas à cette violation dans les 30 jours suivant la réception de l'avis écrit de la violation; ou (ii) l'autre partie fait l'objet d'une liquidation volontaire ou forcée, convoque une réunion avec ses créanciers, se voit désigner un séquestre pour une partie de ses actifs, prend ou subit toute mesure similaire en raison d'une dette, ou cesse pour quelque raison que ce soit d'exercer ses activités. L'obligation du Client de payer à leur échéance les Frais, Taxes ou Suppléments de retard facturés constitue une obligation importante. Nonobstant ce qui précède, si Bell manque à une obligation importante dans la fourniture d'un Service ou d'un Produit et qu'elle n'a pas remédié à ce manquement dans les 30 jours suivants la réception d'un avis écrit à cet effet, le Client n'aura le droit de résilier que le ou les Service(s) ou Produit(s) spécifiques pour lesquels le manquement s'est produit, conformément à l'Annexe applicable.
- (d) **Frais payables :** Au moment de la résiliation de la présente Entente ou d'une Annexe pour quelque raison que ce soit, toutes les sommes dues par le Client à Bell en vertu des présentes deviennent immédiatement exigibles et payables. La résiliation de la présente Entente ou d'une Annexe ne libère pas le Client de quelque obligation contractée avant que la résiliation ne prenne effet. Le Client n'est pas tenu de payer les Frais de résiliation applicables s'il résilie la présente Entente ou une Annexe conformément à l'article 4(c).

5. ÉQUIPEMENT ET BIENS DE BELL; PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE; MIGRATION

- (a) **Équipement fourni par Bell :**
- (i) Tout équipement, matériel ou logiciel dont le Client a besoin pour utiliser les Services ou Produits et qui est mis à sa disposition par Bell ou les Fournisseurs de Bell, ainsi que tout autre logiciel et équipement, y compris le Câblage intérieur, les panneaux de raccordement, les conducteurs de transport et les équipements de commutation, utilisés par Bell (à l'exception de l'Équipement fourni par le Client (tel que défini à l'article 6(a)(iv) ci-dessous) ou des Produits) dans le cadre de la fourniture des Services (collectivement, l'« **Équipement fourni par Bell** ») sont et demeurent en tout temps la propriété exclusive de Bell ou des Fournisseurs de Bell, où qu'ils

se trouvent, y compris dans les locaux du Client. À la résiliation ou à l'expiration de l'Entente ou d'une Annexe, le Client devra, à ses frais, retourner ou remettre à Bell l'Équipement fourni par Bell, conformément aux instructions de Bell. Le Client sera responsable de la perte ou des dommages causés à l'Équipement fourni par Bell dont il a la garde et le contrôle, sauf si ceux-ci sont causés par la négligence ou la faute intentionnelle de Bell ou des Fournisseurs de Bell. Le Client doit s'assurer en tout temps que l'Équipement fourni par Bell est entreposé d'une manière et dans un environnement conformes aux spécifications pertinentes fournies par Bell. Bell peut, à son entière discrétion, modifier ou remplacer l'Équipement fourni par Bell utilisé dans le cadre de la fourniture des Services, à condition que (i) Bell fournisse au Client un préavis écrit de 90 jours pour toute modification ou tout remplacement de l'Équipement fourni par Bell lorsque ces modifications ou ce remplacement nécessitent une modification correspondante de l'Équipement du Client, et (ii) que ces modifications ou ce remplacement de l'Équipement fourni par Bell ne modifient pas la fonctionnalité du ou des Service(s) connexe(s).

- (ii) Le Client reconnaît qu'il ne détient aucun droit, titre ou intérêt à l'égard de tout identificateur ou adresse réseau (tel qu'un numéro de téléphone, une adresse IP ou un nom d'hôte) (chacun étant un « **Identificateur** ») attribué au Client par Bell. Bell peut, moyennant un avis raisonnable au Client, modifier tout Identificateur. Bell n'est pas tenue d'informer toute autre partie d'une modification apportée à l'Identificateur du Client.
- (b) **Propriété intellectuelle de Bell** : Entre le Client et Bell, le Client reconnaît que Bell conserve tous les droits, titres et intérêts, y compris tous les droits de propriété intellectuelle, relatifs aux Services et à toute modification ou amélioration apportée à ceux-ci par ou pour le compte de Bell ou de tout Fournisseur de Bell. Bell accorde par les présentes au Client une licence entièrement payée, libre de redevances, non transférable et non exclusive pour l'utilisation des Services et de la propriété intellectuelle de Bell qui s'y rattache aux seules fins de la réception des Services conformément à la présente Entente, pendant la Durée du Service.
- (c) **Propriété intellectuelle du Client** : Entre le Client et Bell, Bell reconnaît que le Client conserve tous les droits, titres et intérêts, y compris tous les droits de propriété intellectuelle, sur la propriété intellectuelle du Client et toute amélioration apportée à celle-ci par le Client, comme indiqué dans une Annexe, un énoncé des travaux ou des devis. Le Client accorde par les présentes à Bell et aux Fournisseurs de Bell une licence entièrement payée, libre de redevances, non transférable et non exclusive pour l'utilisation de la propriété intellectuelle du Client aux seules fins de la prestation des Services au Client pendant la Durée du Service.
- (d) **Migration** : Pendant la Durée du Service, Bell peut migrer un Service vers un autre service ou une autre technologie, ou remplacer l'Équipement fourni par Bell, à condition que le service ou la technologie de remplacement, ou l'Équipement fourni par Bell, offre des fonctionnalités essentiellement similaires à celles du Service. Si cela se produit, la définition du terme « **Service** » inclura le service ou la technologie de remplacement aux fins de la présente Entente. Bell ne saurait être tenue responsable si des modifications apportées aux Services affectent le rendement du matériel, de l'équipement ou des logiciels autres que l'Équipement fourni par Bell, rendent désuets ce matériel, cet équipement ou ces logiciels, ou rendent nécessaire leur modification ou toute attention particulière. Bell fournira au Client un préavis de 60 jours avant la migration et le Client coopérera avec Bell pour mettre en œuvre la migration.

6. **OBLIGATIONS SUPPLÉMENTAIRES DU CLIENT**

- (a) **Obligations** : Le Client doit :
 - (i) se conformer et faire en sorte que les Utilisateurs finaux (tels que définis à l'article 6(a) (vii) ci-dessous) se conforment à toutes les lois applicables;
 - (ii) ne pas revendre ou recommercialiser tout ou partie des Services ou des Produits, sous sa propre marque ou sous toute autre marque, à moins d'une autorisation expresse dans une Annexe de Services;
 - (iii) en plus de l'article 2(b) ci-dessus et à moins que cela ne soit fourni par Bell dans le cadre du Service en vertu d'une Annexe de Services, fournir à ses frais exclusifs toute l'infrastructure nécessaire (p. ex., l'alimentation électrique et les prises de courant) et les environnements ambiants requis pour la réception des Services et le fonctionnement et l'entretien sûrs et efficaces de l'Équipement fourni par Bell dans les locaux du Client, conformément aux spécifications fournies par Bell et à toutes les normes industrielles et de sécurité applicables. Si le Client ne respecte pas l'une des dispositions susmentionnées, y compris les exigences relatives aux installations énoncées à l'article 2(b) ci-dessus, et que ce manquement entraîne un retard ou l'impossibilité pour Bell d'installer, de fournir ou de livrer les Services, ou si Bell est retardée dans la fourniture, l'installation et la livraison des Services par tout autre acte ou omission du Client ou d'un tiers n'agissant pas pour le compte de Bell, le Client sera seul responsable de tout retard, y compris, sans s'y limiter, tout jalon ou niveau de service manqué associé à la fourniture des Services, ainsi que tous les coûts ou économies retardées résultant de l'incapacité de Bell à fournir les Services, et Bell se réserve le droit de facturer au Client tous les coûts et dépenses raisonnables engagés par Bell en raison de ce retard. Il est entendu que le défaut par un Client de mener à bien la Construction et le raccordement peut avoir une incidence sur le coût ou la ponctualité de l'ensemble des Services fournis en vertu

d'une Annexe de Services, et non seulement sur les sites où le Client n'a pas rempli ses obligations en matière de Construction et de raccordement, et le Client sera responsable de tous les retards de ce type en vertu du présent article;

- (iv) à moins que cela ne soit fourni par Bell dans le cadre du Service conformément à une Annexe de Services, être responsable de la fourniture (y compris de l'obtention des licences et autorisations nécessaires), de l'installation et de l'entretien de tout matériel, équipement ou logiciel autre que l'Équipement fourni par Bell (l'« **Équipement fourni par le Client** ») sur chaque site nécessaire à la réception des Services. Le Client doit s'assurer que l'Équipement fourni par le Client est : (A) installé, entretenu, sécurisé et rangé d'une manière et dans un environnement conformes aux spécifications du fabricant et à toute spécification raisonnable fournie par Bell; et (B) compatible avec l'Équipement fourni par Bell;
- (v) fournir, obtenir et conserver l'ensemble des autorisations, permissions, consentements et licences de tiers (y compris ceux des propriétaires fonciers, des gestionnaires immobiliers ou des locataires) nécessaires pour permettre à Bell et/ou aux Fournisseurs de Bell d'accéder rapidement et en toute sécurité aux locaux du Client et à l'Équipement fourni par le Client et à l'Équipement fourni par Bell dans les locaux du Client, afin qu'ils puissent remplir les obligations de Bell et faire valoir les droits de Bell en vertu de la présente Entente, à condition que Bell et tous les agents de Bell se conforment à toutes les exigences raisonnables d'accès au site dans chaque local du Client. Si le Client ne respecte pas l'une des dispositions précédentes, ou si le respect de ces exigences d'accès au site entraîne un retard dans l'installation des Services ou la réparation, le remplacement ou la mise à niveau de l'Équipement fourni par Bell dans les locaux du Client, Bell ne sera pas responsable du non-respect des délais, des accords de niveau de service ou des objectifs de mise en œuvre prévus résultant de ce retard;
- (vi) fournir en temps utile l'ensemble des autorisations, permissions, consentements et toute l'aide raisonnable nécessaires à la fourniture des Services par Bell. Bell ne saurait être tenue responsable du non-respect des délais, des accords de niveau de service ou des jalons de mise en œuvre prévus résultant du non-respect par le Client des obligations susmentionnées;
- (vii) assumer la responsabilité de l'utilisation des Services et des Produits, y compris, par l'intermédiaire de points d'accès, par toute partie autre que Bell ou un Fournisseur de Bell (collectivement, les « **Utilisateurs finaux** »), et prendre toutes les mesures nécessaires afin de s'assurer que les Utilisateurs finaux utilisent les Services et les Produits conformément aux conditions et modalités de la présente Entente;
- (viii) se conformer et faire en sorte que les Utilisateurs finaux (A) se conforment à la politique d'utilisation acceptable jointe à une Annexe de Services (qui peut être modifiée de temps à autre par Bell et consultée sur le site Web de Bell), le cas échéant; (B) se conformer aux conditions et modalités de licence des logiciels tiers utilisés par le Client et/ou les Utilisateurs finaux dans le cadre de l'utilisation des Services et des Produits; et (C) ne pas télécharger, publier, récupérer, transmettre ou autrement reproduire, distribuer ou fournir l'accès à des informations, logiciels ou autres contenus ou matériels en rapport avec l'utilisation des Services et Produits qui sont confidentiels ou protégés par des droits d'auteur ou d'autres droits de propriété intellectuelle, y compris tout(e) diffusion, enregistrement sonore, signal de communication, télécommunication, œuvre musicale, œuvre cinématographique, performance, photographie ou programme informatique, sans l'autorisation préalable du ou des titulaires des droits;
- (ix) consentir et s'assurer que les Utilisateurs finaux consentent à recevoir des téléchargements de logiciels de Bell et des Fournisseurs de Bell sur les appareils des Utilisateurs finaux, l'Équipement fourni par le Client et l'Équipement fourni par Bell, dans la mesure où ces téléchargements sont raisonnablement nécessaires au fonctionnement efficace et continu des Produits et Services et du matériel, de l'équipement et des logiciels connexes fournis au Client; et
- (x) s'abstenir d'utiliser, d'utiliser de façon abusive, d'altérer ou de réorganiser autrement les Services ou Produits, ni permettre ou aider d'autres personnes à le faire, à quelque fin ou de quelque manière que ce soit, qui : (A) nuise aux Produits ou Services ou à leur prestation ou fourniture; (B) nuise aux réseaux de Bell ou de tout Fournisseur de Bell ou à l'accès à ces réseaux par d'autres utilisateurs; ou (C) utilise les Produits ou Services d'une manière qui contrevient directement ou indirectement aux modalités de la présente Entente, aux lois applicables ou aux droits d'un tiers ou de Bell;

(b) **Défaut de se conformer :**

- (i) Bell n'est pas responsable de tout défaut de fournir les Services ou Produits conformément à la présente Entente découlant du défaut du Client de se conformer à l'une ou l'autre des obligations énoncées au présent article 6.
- (ii) Si le défaut du Client de se conformer à l'une des obligations énoncées aux articles 6(a)(i) à 6(a)(viii) et 6(a)(x) nuit de manière importante à Bell, y compris au réseau de Bell ou d'un Fournisseur de Bell, aux Services, ou à la capacité d'autres clients de Bell de recevoir des services de Bell, Bell peut prendre toutes les mesures qu'elle juge nécessaires pour remédier à la situation, incluant la suspension immédiate ou la restriction de l'utilisation des Services. Dans la mesure où cela est raisonnablement possible, Bell avisera le Client à l'avance de toute suspension ou restriction du Service en vertu du présent article. Si Bell n'est pas en mesure d'aviser le Client à l'avance d'une suspension ou d'une restriction de l'utilisation des Services, Bell informera le Client de la suspension ou de la

restriction dès que cela sera raisonnablement possible dans les circonstances. En outre, Bell déploiera des efforts raisonnables d'un point de vue commercial pour : (A) limiter toute suspension ou restriction des Services aux seuls Services ou à la seule partie des Services qui, selon le jugement raisonnable de Bell, nécessitent une suspension ou une restriction afin de remédier aux répercussions défavorables importantes mentionnées ci-dessus; et (B) minimiser l'incidence de cette suspension sur la prestation globale des Services.

7. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ ET INDEMNISATIONS; CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ

(a) **Responsabilité en cas de dommages** : La responsabilité totale et cumulative des Parties et de leurs Sociétés affiliées (et, dans le cas de Bell, celle de Bell et des Fournisseurs de Bell) pour tout dommage, dépense, coût, responsabilité, réclamation ou perte (collectivement, les « **Dommages** ») découlant de la présente Entente ou de la fourniture des Produits ou Services en vertu de la présente Entente, que ces Dommages soient attribuables à la négligence ou soient de nature délictuelle ou contractuelle, ou découlent de la loi, de l'équité, de la common law ou de toute autre cause d'action ou théorie du droit, même si une Partie a été avisée de la possibilité de ces dommages, se limite aux Dommages directs, réels et prouvables, et ne dépassera en aucun cas un montant égal à ce qui suit :

- (i) Pour les Services, le montant total des Frais mensuels payables par le Client relativement au(x) Service(s) spécifique(s) ayant donné lieu aux dommages au cours de la période de douze mois précédant l'événement ayant donné lieu aux Dommages (ou, si la réclamation a lieu durant les douze premiers mois de la Durée, les montants mensuels qui auraient été payables au cours des douze premiers mois de la Durée);
- (ii) Pour les Produits, pour lesquels aucune garantie, indemnité ou responsabilité n'est fournie avec le Produit, 50 % du prix d'achat total payable par le Client pour le ou les Produit(s) ayant donné lieu aux Dommages,

moins tous les montants payés pour des Dommages antérieurs pour ces Services et Produits, le cas échéant.

La limitation qui précède ne s'applique pas à ce qui suit :

- (iii) les obligations d'indemnisation de l'une ou l'autre des Parties prévues aux articles 7(d), 7(e) ou 7(f)(ii); ou
- (iv) la responsabilité du Client en matière de Frais, Taxes et autres charges connexes.

Les obligations de Bell prévues aux articles 7(d) et 7(f)(i) se limitent à deux millions de dollars (2 000 000 \$) à titre de montant global. Pour plus de certitude, tout dommage relevant du champ d'application d'une indemnisation est considéré comme un dommage direct aux fins de la présente Entente.

(b) **Aucune responsabilité pour certains Dommages** : Aucune des Parties n'est responsable des Dommages indirects, accessoires, spéciaux, punitifs ou consécutifs, quels qu'ils soient, qu'ils découlent de la présente Entente ou de la fourniture des Produits ou des Services en vertu d'une Annexe, ou qu'ils y soient liés, ou des Dommages suivants, qu'ils soient qualifiés de Dommages directs, indirects, accessoires, spéciaux ou consécutifs : perte de profits, perte de revenus anticipés ou réels, perte de données, perte d'opportunités commerciales, perte résultant d'une interruption d'activité, détournement de renseignements personnels stockés sur les Produits, perte d'utilisation de tout système d'information, pertes résultant de l'accès, de la collecte, de l'utilisation, du traitement, du stockage, de la divulgation ou de la transmission de données par des tiers, non-réalisation des économies escomptées ou toute autre perte commerciale ou économique, ou toute réclamation de tiers, qu'elle découle du droit de la responsabilité civile, du droit des contrats ou de toute autre cause d'action ou théorie juridique, même si cette Partie a été informée de la possibilité de ces dommages. Bell et les Fournisseurs de Bell ne sont pas responsables, et le Client est responsable de : (i) l'utilisation des Produits ou Services fournis par Bell en combinaison avec des services, produits ou équipements fournis par le Client ou par des tiers; (ii) du manquement du Client à ses obligations en vertu de la présente Entente; (iii) l'utilisation ou la modification par le Client ou les Utilisateurs finaux des Produits ou Services ou la transmission de Contenu (tel que défini à l'article 9); ou (iv) des réclamations contre Bell ou un Fournisseur de Bell par un Utilisateur final en rapport avec les Produits ou Services.

(c) **Droits et Recours** : Tous les droits et recours du Client relatifs : (i) au non-respect par Bell d'un accord de niveau de service; et (ii) aux interruptions de Service, y compris dans chaque cas, les crédits, les remboursements ou les droits de résiliation, sont énoncés dans l'Annexe de Services applicable. Ces droits et recours sont soumis aux limitations de responsabilité énoncées dans le présent article 7 et constituent les seuls recours en cas de non-respect par Bell d'un accord de niveau de service ou en cas d'interruption de Service.

(d) **Droit de défense et de règlement en matière de propriété intellectuelle** :

- (i) Chaque partie (la « **Partie défenderesse** ») défendra l'autre partie et ses Sociétés affiliées et, dans le cas de Bell, en tant qu'indemnisée, ses actionnaires, administrateurs, dirigeants et employés ainsi que les Fournisseurs de Bell (collectivement, la « **Partie défendue** ») contre toute procédure judiciaire intentée par un tiers dans le pays où les Produits et Services applicables sont fournis

au Client par Bell, alléguant que l'utilisation par la Partie défendue de toute propriété intellectuelle concédée sous licence par la Partie défenderesse conformément aux conditions et modalités de la présente Entente enfreint tout droit de propriété intellectuelle dudit tiers au Canada (une « **Réclamation pour contrefaçon** »). La Partie défenderesse, à titre de seule responsabilité et de seul recours de la Partie défendue (sauf dans les cas prévus à l'article 7(d)(ii)), défendra et/ou réglera, à ses propres frais, toutes les Réclamations pour contrefaçon et paiera l'ensemble des indemnités, dommages-intérêts et frais accordés par un tribunal compétent ou convenus dans le cadre d'un règlement, y compris les dépenses raisonnables et nécessaires de la Partie défendue liées à la coopération demandée par la Partie défenderesse en vertu de l'article 7 (g)(Procédure et demande d'indemnisation :).

- (ii) Dans le cas où la propriété intellectuelle concédée sous licence par Bell dans le cadre des Services ferait l'objet d'une réclamation pour laquelle le Client dispose de droits en vertu du présent article 7(d) et où le Client serait tenu de cesser l'utilisation de cette Propriété intellectuelle (ou d'obtenir une licence ou de payer une redevance pour poursuivre cette utilisation) conformément à (A) une demande de Bell, (B) une ordonnance d'un tribunal compétent, ou (C) un règlement convenu par Bell à l'égard de cette réclamation, en plus des obligations de Bell en vertu du présent article 7(d), Bell doit, à la demande du Client, sans frais supplémentaires pour celui-ci et aux frais et à la discrétion de Bell, déployer des efforts commercialement raisonnables pour (D) obtenir pour le Client le droit ou la licence applicable ou payer la redevance requise pour que le Client puisse continuer à utiliser l'Équipement et les Services qui ont donné lieu à la Réclamation pour contrefaçon; (E) modifier ou remplacer l'Équipement et les Services ayant donné lieu à la Réclamation pour contrefaçon par un Équipement et des Services non contrefaits ayant des fonctionnalités sensiblement similaires; ou (F), si (D) ou (E) ne sont pas réalisables, rembourser au Client la partie de l'Équipement et des Services ayant donné lieu à la Réclamation pour contrefaçon et mettre fin à la fourniture de cette partie concernée.
- (iii) Bell n'assume aucune responsabilité en ce qui concerne toute Réclamation pour contrefaçon dans la mesure où une telle Réclamation pour contrefaçon résulte de : (A) la propriété intellectuelle fournie par le client qui est incluse ou intégrée dans le Service ou les Produits, ou qui interagit avec ceux-ci; (B) la modification des Services, des Produits ou de l'Équipement fourni par Bell par une personne autre que Bell ou un Fournisseur de Bell, ou autrement que sur l'autorisation, la directive, la demande ou la spécification de Bell, dans la mesure où cette réclamation aurait été évitée sans cette modification; ou (C) l'utilisation des Services ou de l'Équipement fourni par Bell en combinaison avec d'autres produits ou services lorsque cette combinaison ou cette utilisation n'était pas requise par écrit par Bell, dans la mesure où cette Réclamation pour contrefaçon aurait été évitée sans cette combinaison ou cette utilisation. En outre, Bell n'assume aucune responsabilité relativement à toute Réclamation pour contrefaçon si les actes ou les omissions du Client portent atteinte d'une manière ou d'une autre à la capacité de Bell de défendre ou de régler cette Réclamation pour contrefaçon.
- (iv) Le présent article 7(d) ne s'applique pas et Bell n'a aucune obligation de défendre et de régler toute Réclamation pour contrefaçon découlant de ou lié à des Services professionnels, des Produits ou des Services qui sont Non commercialisés sous la marque Bell (tel que défini ci-dessous). Nonobstant ce qui précède, Bell accordera au Client le bénéfice de tout droit de défense et de règlement en matière de Propriété intellectuelle qu'elle a reçu d'un fournisseur tiers de ces Services professionnels, Produits ou Services Non commercialisés sous la marque Bell, dans la mesure où ce fournisseur tiers l'y autorise. Aux fins du présent article, « **Non commercialisés sous la marque Bell** » désigne les Services professionnels, Produits ou Services fournis par des tiers et revendus par Bell.
- (e) **Indemnisation du Client en cas d'utilisation abusive des Services, de dommages causés aux Services hébergés et au Contenu :**
Le Client indemniser et dégage Bell, ses Sociétés affiliées et les Fournisseurs de Bell de toute responsabilité à l'égard de tous les Dommages subis en relation avec (i) l'utilisation par le Client des Services d'une manière qui n'est pas raisonnablement prévue dans la présente Entente; (ii) une violation de l'article 6(a)(x); (iii) des dommages causés à Bell, à ses Sociétés affiliées et aux Fournisseurs de Bell, ou à d'autres clients de Bell, y compris la perte de données et les temps d'arrêt, résultant de dommages matériels ou d'autres actes ou omissions du Client pendant la réception des Services hébergés; (iv) la transmission du Contenu par le Client ou les Utilisateurs finaux; et (v) les réclamations contre Bell ou un Fournisseur de Bell par un Utilisateur final en rapport avec les Produits ou Services.
- (f) **Indemnisation pour dommages aux biens personnels, décès ou préjudice corporel :**
 - (i) Chaque partie s'engage par la présente à indemniser l'autre partie pour tous les Dommages causés aux biens immobiliers ou personnels tangibles subis par l'autre partie ou tout tiers envers lequel l'autre partie pourrait être tenue responsable à la suite d'un acte de négligence, d'une omission ou d'une faute intentionnelle de la part de la première partie, de ses employés ou de ses agents dans le cadre de l'exécution de l'une de ses obligations au titre de la présente Entente.
 - (ii) Chaque partie s'engage par les présentes à indemniser l'autre partie pour tous les Dommages corporels (y compris le décès) subis par l'autre partie ou tout tiers envers lequel l'autre partie pourrait être tenue responsable à la suite d'un acte de négligence, d'une omission ou d'une faute intentionnelle de la part de la première partie, de ses employés ou de ses agents dans le cadre de l'exécution de l'une de ses obligations au titre de la présente Entente.

- (g) **Procédure et demande d'indemnisation** : Les obligations en matière d'indemnisation et de défense dans le présent article 7 sont assujetties à ce qui suit : (A) la partie qui demande l'indemnisation ou la défense doit informer sans délai la partie qui indemnise ou défend de cette réclamation; (B) la partie qui indemnise ou défend a le contrôle exclusif de la défense, de la décision finale ou du règlement de cette réclamation; et (C) la partie indemnisée ou défendue doit coopérer avec la partie qui indemnise ou défend dans le cadre de cette défense et de ce règlement.
- (h) **Clause de non-responsabilité** : Le Client reconnaît que Bell ne garantit pas (i) des Services ininterrompus ou exempts d'erreurs, ni (ii) la disponibilité, l'exactitude ou tout autre aspect des informations, y compris toutes les données, tous les fichiers et tou(te)s les autres informations ou Contenus (tels que définis à l'article 9) tiers sous quelque forme que ce soit, accessibles ou mis à la disposition du Client ou des Utilisateurs finaux par le biais de l'utilisation des Services. Le Client reconnaît que Bell peut interrompre les Services, tel qu'il peut être indiqué dans les Annexes de Services ou en cas d'urgence, afin de procéder à l'entretien des Services et Produits. Sauf indication contraire expresse dans la présente Entente ou une Annexe, les garanties prévues dans la présente Entente remplacent toutes les autres garanties et conditions. Le Client renonce à toutes les autres garanties et conditions, expresse, implicites ou légales, y compris à toute garantie de qualité marchande, d'adéquation à un usage particulier ou de disponibilité ou de fiabilité des Services ou Produits.

8. **RENSEIGNEMENTS CONFIDENTIELS; VIE PRIVÉE**

- (a) Le terme « **Renseignements confidentiels** » désigne toutes les données, tous les documents ou toutes les autres informations de nature exclusive ou confidentielle appartenant à une partie ou à ses Sociétés affiliées, ou qui sont traités comme confidentiels par une partie ou ses Sociétés affiliées, qu'ils soient ou non identifiés comme étant confidentiels ou exclusifs, qui sont divulgués ou mis à la disposition de l'autre partie dans le cadre de la négociation, de la préparation ou de l'exécution de la présente Entente. La conception, l'installation, la livraison ou la mise en œuvre des Services ou des Produits, y compris les informations sur les prix, les niveaux de service et les spécifications de conception du réseau, constituent des Renseignements confidentiels de Bell. Les Renseignements confidentiels excluent le nom, l'adresse et le numéro de téléphone inscrits du Client, ainsi que toute donnée, documentation ou autre information qui est (i) dans le domaine public, (ii) connues de la partie réceptrice avant leur réception par la partie divulgateuse, ou (iii) disponibles pour la partie réceptrice sur une base non confidentielle auprès d'une source autre que la partie divulgateuse (ou, dans le cas de Bell, un Fournisseur de Bell), si cette source ou sa source ne viole aucune obligation de confidentialité envers la partie divulgateuse (ou, dans le cas de Bell, un Fournisseur de Bell); ou (iv) la partie réceptrice peut démontrer qu'elles ont été développées de manière indépendante par la partie réceptrice sans utiliser les Renseignements confidentiels de la partie divulgateuse. La partie réceptrice convient de protéger les Renseignements confidentiels en prenant les mêmes précautions que prendrait une partie raisonnable pour protéger ses propres Renseignements confidentiels contre toute divulgation, sous réserve des exceptions ci-dessous.
- (b) Sauf (i) si la loi ou la réglementation l'autorise ou l'exige, ou conformément à une demande licite; ou (ii) si cela est nécessaire pour recevoir ou fournir les Produits et Services dans le cadre de la présente Entente, selon le cas, la partie réceptrice s'engage à ne pas utiliser ou divulguer les Renseignements confidentiels sans le consentement écrit préalable de la partie divulgateuse. Le Client consent à ce que Bell divulgue les informations du Client au CRTC, à la demande de ce dernier pour approuver toute demande relative aux Services.
- (c) Dans le cas où Bell se voit accorder l'accès aux Données des Utilisateurs finaux du Client (les « **Données des Utilisateurs finaux** »), le Client doit s'assurer qu'il dispose de tous les consentements nécessaires pour que Bell puisse utiliser ces Données des Utilisateurs finaux de la manière prévue dans la présente Entente. Le Client reconnaît et convient que si le Client donne à Bell accès aux Données des Utilisateurs finaux lorsque Bell n'a pas besoin d'un tel accès, Bell ne sera pas responsable de toute perte, tout accès non autorisé ou tout autre acte ou omission en rapport avec les Données des Utilisateurs finaux. Si les Données des Utilisateurs finaux comprennent des renseignements sur une personne identifiable (« **Renseignements personnels** »), Bell s'engage à protéger ces Renseignements personnels conformément à sa Politique de confidentialité et à la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (L.C. 2000, ch. 5), telle que modifiée de temps à autre.
- (d) Bell reconnaît et convient que les Renseignements personnels concernant le Personnel du Client ou les Utilisateurs finaux du Client qui sont recueillis ou conservés par Bell dans le cadre de la prestation des Services (« **Renseignements personnels du Client** ») constituent des Données des Utilisateurs finaux et des Renseignements confidentiels du Client auxquels s'appliquent les dispositions du présent article 8, sauf dans la mesure où ces dispositions sont incompatibles avec le présent article 8(d), qui prévaut en ce qui concerne les Renseignements personnels du Client. Bell convient de ce qui suit :
- (i) elle recueillera et stockera les Renseignements personnels du Client conformément aux lois applicables en matière de protection des renseignements personnels;

- (ii) elle ne demandera pas de Renseignements personnels du Client au-delà de ce qui est nécessaire pour l'exécution de la présente Entente;
- (iii) elle ne recueillera ni ne stockera sciemment de Renseignements personnels du Client au-delà de ce qui est nécessaire aux fins pour lesquelles ces renseignements sont mis à la disposition de Bell;
- (iv) moyennant une demande écrite du Client, elle retournera ou détruira toutes les copies des Renseignements personnels du Client et certifiera qu'elle l'a fait;
- (v) elle coopérera de manière raisonnable avec le Client dans le cadre des demandes de correction relatives aux Renseignements personnels du Client; et
- (vi) elle coopérera de manière raisonnable avec le Client dans le cadre de toute plainte déposée par un employé ou un tiers à l'encontre du Client concernant le respect par ce dernier des lois applicables en matière de confidentialité dans le cadre de la prestation des Services par Bell.

9. GESTION DU RÉSEAU ET AMÉLIORATION DU SERVICE

Sous réserve du respect des lois applicables, Bell peut, dans le cadre de la surveillance et de la gestion de son réseau, surveiller l'utilisation des Services (par voie électronique ou autre) et recueillir ou modifier toute donnée de transmission nécessaire pour se conformer à toute loi ou réglementation, pour enquêter sur tout(e) information, donnée, fichier, image ou contenu sous quelque forme que ce soit, à l'exception des Renseignements personnels (collectivement, le « **Contenu** ») ou tel que nécessaire pour protéger ses droits ou ses biens ou ceux d'autrui qui sont directement liés à la fourniture des Produits et Services. Bell peut également recueillir, utiliser, stocker, analyser et traiter le Contenu du Client afin de développer, d'améliorer ou d'exploiter les services de Bell et de permettre à Bell de créer des rapports et d'autres analyses. Pour plus de clarté, le Client est propriétaire de son Contenu et Bell est propriétaire des développements et des améliorations apportés à ses services, ainsi que des rapports et des analyses dérivés du Contenu. La surveillance peut inclure, sans s'y limiter, la consommation de bande passante et son incidence sur le fonctionnement et l'efficacité du réseau et des Services de Bell. Les clients qui consomment une capacité de bande passante excessive, à la seule discrétion raisonnable de Bell, peuvent voir leurs Services faire l'objet de restrictions appropriées. Le Client reconnaît que Bell ne possède ni ne contrôle la disponibilité, l'exactitude ou tout autre aspect du Contenu de tiers qui peut être mis à la disposition du Client ou des Utilisateurs finaux ou rendu disponible par ceux-ci dans le cadre de l'utilisation des Services.

10. FORCE MAJEURE

En cas de manquement ou de retard dans l'exécution par une partie de ses obligations au titre de la présente Entente (à l'exception de l'obligation d'effectuer tout paiement au titre de la présente Entente), et si ce manquement ou ce retard est dû à des circonstances échappant au contrôle raisonnable de cette partie, notamment à un incendie, une inondation, un tremblement de terre, des éléments naturels, un cas de force majeure, une épidémie, une pandémie, une explosion, une panne de courant, des dommages causés par un tiers à l'infrastructure réseau (par exemple, une coupure de câble), une guerre, des actes de terrorisme, du cyberterrorisme/une cyberguerre, une révolution, des troubles civils, des actes d'ennemis publics, des lois, règlements, ordonnances ou exigences de tout gouvernement ou organisme juridique compétent, ou des troubles sociaux tels que des grèves, des ralentissements d'activités, des piquets de grève ou des boycottages, alors cette partie ne sera pas responsable de ce manquement ou retard, et sera dispensée de l'exécution des obligations concernées au jour le jour, si cette partie déploie des efforts commercialement raisonnables pour éliminer rapidement les causes de ce manquement ou ce retard dans son exécution.

11. RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

- (a) **Processus de contestation :** En cas de différend (« **Différend** ») entre Bell et le Client concernant la validité, l'interprétation, l'exécution ou l'effet de la présente Entente, ou leurs droits et obligations respectifs en vertu de celle-ci, l'une ou l'autre des parties peut adresser à l'autre un avis écrit de Différend exposant la nature et les motifs du Différend. Si Bell et le Client ne parviennent pas à s'entendre dans les 14 jours suivant la remise de l'Avis de Différend, le Différend sera immédiatement renvoyé à la haute direction pour résolution. La haute direction des deux parties se réunira dès que possible après le renvoi du Différend, en tenant dûment compte de la nature et de l'incidence des questions faisant l'objet du Différend. Si la haute direction ne parvient pas à conclure un accord dans les 14 jours suivant sa première réunion, ou si aucune réunion entre les membres de la haute direction n'a lieu dans les 20 jours suivant le renvoi du Différend, Bell ou le Client peuvent soumettre le Différend à un arbitrage définitif et exécutoire en signifiant un avis d'arbitrage à l'autre partie.

- (b) **Procédure d'arbitrage :**

- (i) Le lieu de l'arbitrage sera le plus grand centre métropolitain situé dans la province où se trouve le principal établissement du Client et sera régi par la législation en matière d'arbitrage en vigueur dans cette province, telle que le Code de procédure civile du Québec,

RLRQ, c. C-25.01, ou la Loi sur l'arbitrage de l'Ontario, 1991, L.O. 1991, c-17. Si le principal établissement du Client est situé à l'extérieur du Canada, l'arbitrage aura lieu à Toronto, en Ontario, conformément à la législation en matière d'arbitrage en vigueur dans cette province.

- (ii) L'arbitrage aura lieu devant un arbitre unique. Si les parties ne parviennent pas à s'entendre sur le choix d'un arbitre dans les 30 jours suivant le début de l'arbitrage par la signification d'un avis d'arbitrage, l'arbitre sera nommé conformément à la législation applicable en matière d'arbitrage.
- (iii) L'arbitrage se fera à l'aide d'une plateforme d'audience virtuelle, à moins que les parties n'en conviennent ou que l'arbitre n'en décide autrement.
- (iv) L'arbitrage se déroulera en français ou en anglais, selon ce qui aura été convenu par les parties ou ordonné par l'arbitre.
- (v) Chaque partie assumera ses propres frais d'arbitrage et partagera à parts égales les frais de l'arbitre, sauf si celui-ci en décide autrement, et les parties peuvent demander à l'arbitre l'autorisation de présenter des observations sur les frais.
- (vi) Toutes les questions relatives à l'arbitrage, y compris la sentence arbitrale et tout motif écrit concernant la sentence ou toute décision provisoire, seront privées et confidentielles dans toute la mesure permise par la loi applicable.
- (vii) Avant la nomination de l'arbitre, les parties peuvent demander à un tribunal compétent des mesures provisoires urgentes, y compris des mesures injonctives, si nécessaire, pour protéger les biens ou les droits qui font l'objet de l'arbitrage. Une fois nommé, l'arbitre aura compétence exclusive pour entendre les demandes de mesures provisoires urgentes, sauf si une partie demande au tribunal d'exécuter les mesures provisoires ordonnées par l'arbitre.
- (viii) La décision de l'arbitre sera définitive et exécutoire pour les parties. En ce qui concerne un arbitrage qui se déroule à l'extérieur de la province de Québec, il n'y a droit d'appel que sur les questions de droit, et aucun droit d'appel sur les questions de fait ou les questions mixtes de fait et de droit n'est permis.
- (ix) Si une partie ne respecte pas la sentence arbitrale, l'autre partie peut demander à un tribunal compétent de rendre un jugement sur la sentence arbitrale.
- (x) Sauf disposition contraire dans la présente Entente, ni Bell ni le Client ne peuvent cesser de s'acquitter de leurs obligations respectives en vertu de la présente Entente pendant le règlement d'un Différend.
- (xi) Le Client renonce à tout droit qu'il pourrait avoir d'intenter ou de participer à un recours collectif contre Bell et accepte de se retirer de tout recours collectif contre Bell.
- (xii) Les questions suivantes seront exclues de l'arbitrage en vertu de la présente Entente :
 - A. Toute réclamation incontestée pour le recouvrement de montants dus à Bell;
 - B. Tout Différend dans lequel une réparation est demandée à l'encontre d'un tiers, sauf si Bell, le Client et le tiers consentent tous à l'arbitrage conformément au présent article;
 - C. Tout Différend portant sur une contrefaçon alléguée de propriété intellectuelle, qu'il soit intenté par Bell, le Client ou un tiers.

12. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

- (a) **Cession** : Aucune des parties ne peut céder la présente Entente, en tout ou en partie, sans avoir préalablement obtenu le consentement écrit de l'autre partie. Aux fins du présent article, les événements suivants seront réputés être une cession : (i) toute vente ou cession proposée de la totalité ou de la quasi-totalité des actifs d'une partie; et (ii) une fusion, un échange d'actions, une acquisition ou tout événement similaire qui entraîne un changement dans la propriété effective de plus de cinquante pour cent (50 %) des titres avec droit de vote d'une partie. Nonobstant ce qui précède, Bell peut, sans préavis ni consentement du Client, céder la présente Entente, et n'encourra aucune autre responsabilité aux termes des présentes, à (i) l'une de ses Sociétés affiliées et (ii) toute personne dans le cadre d'une transaction par laquelle une division, une unité d'affaires ou une filiale de Bell est vendue, réorganisée ou autrement cédée par Bell ou BCE Inc., en tout ou en partie, et que cette transaction vise à inclure la présente Entente, à condition, dans les deux cas, que le cessionnaire accepte d'être lié par la présente Entente et d'assumer les obligations qui en découlent. Bell peut également céder toute créance découlant de la présente Entente, tout droit de recevoir un paiement lié à cette créance et tout intérêt dans cette créance ou droit de recevoir un paiement.
- (b) **Lois applicables** : Bell est une entreprise sous réglementation fédérale et, à ce titre, la présente Entente, y compris toutes les questions relatives à sa validité, à son interprétation, à son exécution et à son application, est régie par les lois et règlements fédéraux applicables du Canada, ainsi que par les lois et règlements provinciaux qui s'appliquent à elle dans la province où se trouve l'adresse fournie par le Client dans la présente Entente (ou dans la province de l'Ontario si l'adresse se trouve à l'extérieur du Canada). Les présentes conditions et modalités peuvent être modifiées, amendées ou résiliées si les lois ou réglementations l'exigent.

- (c) **Interprétation et priorité des documents** : Les titres et rubriques figurant dans la présente Entente sont uniquement destinés à en faciliter la consultation et n'ont aucune incidence sur son interprétation. En cas de conflit entre les conditions des CGA et celles d'un Tarif applicable au Service, les conditions du Tarif prévaudront. En cas de conflit entre les conditions des CGA et celles d'une Annexe, les dispositions des CGA prévaudront, sauf disposition contraire expressément prévue dans l'Annexe.
- (d) **Renonciations** : Aucune renonciation à une disposition de la présente Entente ne lie une partie à moins d'avoir été acceptée par écrit par cette partie. Aucune renonciation à une disposition de la présente Entente ne constitue une renonciation à toute autre disposition, ni une renonciation permanente, sauf indication contraire expresse dans la renonciation.
- (e) **Avis** : Tous les avis et consentements prévus à l'Entente doivent être fournis par écrit et remis en mains propres, ou envoyés par courrier recommandé ou certifié prépayé de première classe, par courrier ordinaire ou par courrier électronique. Les avis remis après 16 h à l'adresse indiquée sont considérés comme ayant été remis le jour suivant. Les avis livrés par courrier ordinaire sont réputés avoir été reçus le cinquième jour après leur envoi. L'adresse d'envoi des avis sera (i) pour le Client, l'adresse à laquelle Bell envoie les factures du Client et les adresses électroniques indiquées au dossier de Bell pour ce Client, et (ii) pour Bell, son adresse d'affaires, à l'attention du conseiller aux ventes de Bell assigné au Client. Le Client informera Bell de tout changement concernant son conseiller Client pour les avis envoyés par courrier électronique, son adresse de facturation, ainsi que tout changement de raison sociale ou de nom commercial utilisé en relation avec les Services.
- (f) **Divisibilité** : Si une disposition de la présente Entente est jugée invalide, illégale ou inapplicable par un tribunal compétent, les autres dispositions de la présente Entente n'en seront pas affectées ou compromises, et la disposition en cause sera automatiquement modifiée dans la mesure minimale nécessaire pour être valide, légale et applicable.
- (g) **Survie** : Les articles des présentes CGA, qui, de par leur nature, devraient survivre à la résiliation ou à l'expiration de la présente Entente, survivront, y compris les suivants : Articles 2 (Frais et Taxes), 4 (Résiliation ou annulation), 5 (Équipement et biens de Bell; Propriété intellectuelle), 6 (Obligations supplémentaires du Client), 7 (Limitation de responsabilité et indemnisations; clause de non-responsabilité), 8 (Renseignements confidentiels; Vie privée) 11 (Règlement des différends) et le présent article 11 (Dispositions générales).
- (h) **Exemplaires** : La présente Entente peut être signée en un ou plusieurs exemplaires (y compris au moyen de signatures électroniques), chacun d'entre eux étant considéré comme un original et tous ensemble constituant un seul et même instrument.
- (i) **Absence de partenariat et de tiers bénéficiaires** : Bell est un entrepreneur indépendant du Client. L'Entente ne saurait être interprétée comme créant une relation d'agence, de partenariat, d'emploi ou de coentreprise, et ne crée aucune relation de ce type. Aucune disposition de la présente Entente, expresse ou implicite, ne saurait conférer ou n'a pour objet de conférer à toute autre personne, société ou entreprise, des droits, avantages, recours, obligations ou responsabilités découlant de la présente Entente, autres que ceux des parties, de leurs successeurs respectifs ou de leurs ayants droit autorisés.