

# **Revente des services de Zayo au Canada – Conditions réglementées**

Zayo est tenue par le CRTC d'inclure certaines modalités et conditions dans les contrats qu'elle conclue avec ses clients qui revendent ses services de télécommunications. Les modalités suivantes sont incorporées à nos contrats de service avec les revendeurs, dont vous êtes (« client »). Comme condition de la revente des services de Zayo, le client doit respecter les dispositions du présent document (« Modalités de revente »), tel qu'il peut être mis à jour de temps à autre et dont la version courante figure sur notre site Web.

Aux fins des présentes Modalités de revente, l'« utilisateur final » désigne le consommateur final ou la partie finale au nom de qui le service est inscrit, à l'exclusion d'un revendeur subséquent; « CRTC » désigne le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes; et « ESL » désigne l'entreprise de services locaux.

## **1. Généralités**

- a) Le client reconnaît et accepte que toutes les obligations réglementaires applicables au client, à titre de revendeur canadien de services de télécommunications (y compris, sans s'y limiter, les obligations décrites dans les présentes Modalités de revente), sont par les présentes incluses et acceptées dans tout contrat de revente de services en aval que le client conclut avec des tiers.

## **2. Processus de l'industrie pour la migration des abonnés en cas de revente**

- a) Le client accepte de se conformer à l'ensemble des règles du CRTC concernant le transfert et la migration des utilisateurs finals.
- b) Les parties conviennent d'adhérer aux « Plans relatifs au processus de migration des abonnés » établis et révisés de temps à autre par le Groupe de travail – Processus administratifs du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) ou par ses successeurs. Il n'est permis de s'écarter de ces plans que dans la mesure indiquée dans le document des Plans relatifs au processus de migration des abonnés, que l'on peut se procurer auprès du CRTC.

## **3. Conservation et transférabilité des numéros de téléphone**

- a) Dans la mesure où il est techniquement réalisable de le faire, le client doit permettre aux utilisateurs finals de conserver et de transférer leurs numéros de téléphone de la même façon que peuvent le faire les utilisateurs finals des ESL.

## **4. Politiques d'annulation**

- a) Dans le cadre de la fourniture de services téléphoniques locaux, y compris les services VoIP, et de services Internet de détail aux utilisateurs finals qui sont des particuliers ou de petites entreprises, le client doit respecter les exigences de la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2014-576, telle qu'elle peut être modifiée de temps à autre, concernant l'annulation des services par les utilisateurs finals.

## **5. Services d'urgence/9-1-1**

- a) Le client accepte par les présentes de se conformer à l'ensemble des obligations actuelles et futures qui s'appliquent relativement aux services 9-1-1, en particulier les obligations qu'imposent la politique réglementaire de télécom CRTC 2016-12 et son annexe aux entreprises autres que les entreprises de télécommunication. Le client reconnaît que Zayo est tenue de déclarer, dans les plus brefs délais,

toute violation de ces obligations par les entreprises autres que les entreprises de télécommunications, qu'elle soit réelle ou soupçonnée, par l'entremise d'une lettre adressée au Secrétaire général, indiquant le nom et les coordonnées de l'entreprise visée, ainsi que tout détail concernant le comportement non conforme allégué, et d'appliquer toute mesure corrective ordonnée par le CRTC.

## 6. Protection du consommateur, confidentialité et respect de la vie privée des utilisateurs finals

- a) Procédures d'autorisation et de règlement des litiges relatives au transfert d'utilisateurs finals
- i) Le client doit fournir les garanties de protection du consommateur, y compris les procédures d'autorisation et de règlement des litiges relatives au transfert d'utilisateurs finals, décrites dans le rapport de consensus CTRE015a du CDCl et approuvées par le CRTC dans une lettre datée du 1<sup>er</sup> février 2000, comme elles peuvent être modifiées de temps à autre suivant les indications du CRTC.
  - ii) Les procédures d'autorisation et de règlement des litiges relatives au transfert d'utilisateurs finals indiquent le montant que doit verser (« **droits de rétablissement du service** » ou « **droits** ») à un autre fournisseur de services locaux, y compris Zayo, un fournisseur de services locaux qui, de l'avis d'un arbitre des litiges liés au transfert de clients de l'industrie (« **arbitre des litiges** »), a transféré sans autorisation le service local d'un utilisateur final.
  - iii) Si, dans sa décision concernant un litige relatif au transfert d'un utilisateur final, l'arbitre conclut que Zayo doit remettre les droits de rétablissement du service, au nom du client, à un autre fournisseur de services locaux, Zayo doit présenter au client une facture au montant des droits plus les frais de facturation et de traitement applicables, le client versera à Zayo les frais facturés.
  - iv) Si, dans sa décision concernant un litige relatif au transfert d'un utilisateur final, l'arbitre des litiges conclut que le client doit remettre les droits de rétablissement du service directement à un autre fournisseur de services locaux, y compris Zayo, le client a alors l'obligation de faire le paiement des droits à l'autre fournisseur de services locaux, et le client devra remettre les droits de rétablissement du service à l'autre fournisseur de services locaux.
- b) Le client doit respecter les règles du CRTC visant la confidentialité des renseignements sur les utilisateurs finals, établies dans la décision de télécom CRTC 86-7 du 26 mars 1986, intitulée « Examen des règlements généraux des transporteurs publics de télécommunications terrestres assujettis à la réglementation fédérale », telle qu'elle a été modifiée par l'ordonnance Télécom CRTC 86-593, le 22 septembre 1986, et telle qu'elle peut être modifiée de temps à autre, y compris (entre autres) la décision de télécom CRTC 2003-33, la décision de télécom CRTC 2007-13 et la politique réglementaire de télécom 2009-723.
- c) Le client doit satisfaire à toutes les exigences réglementaires, courantes et à venir, destinées à assurer la protection de la vie privée des utilisateurs finals, notamment les suivantes :
- i) fourniture de l'indicateur de protection de la vie privée lorsqu'un utilisateur final le demande;
  - ii) fourniture de la fonction automatisée universelle du blocage par appel de l'identification de la ligne de l'appelant;
  - iii) fourniture du blocage de l'affichage des appels par ligne aux utilisateurs finals admissibles;
  - iv) interdiction de la fonction Mémorisateur dans le cas d'un numéro bloqué;
  - v) mise en application des règles du CRTC sur les télécommunications non sollicitées, y compris le débranchement du service de télécommunications d'un télévendeur qui enfreint les règles du CRTC sur les télécommunications non sollicitées, à la demande du CRTC; et

- vi) fourniture de la fonction de dépistage universel des appels.
- d) Dans la mesure où les garanties relatives à la protection de la vie privée qui précèdent ne peuvent pas être offertes avec les services, le client peut obtenir des utilisateurs finals une attestation expresse dans laquelle ils reconnaissent que lesdites garanties ne leur sont pas offertes, conformément à la décision de télécom CRTC 2005-28 (Cadre de réglementation régissant les services de communication vocale sur protocole Internet).
- e) Le client doit fournir les renseignements suivants aux utilisateurs finals qui en font la demande :
  - i) les délimitations des zones d'appels locaux;
  - ii) les détails de toutes les options de services, ainsi que les prix applicables;
  - iii) les détails de tous les frais de service qui pourraient s'appliquer;
  - iv) la politique sur l'accès aux fournisseurs de services évolués;
  - v) les services offerts pour répondre aux besoins particuliers; et
  - vi) les renseignements portant sur la protection de la vie privée, notamment les responsabilités du client en ce qui a trait à la protection de la confidentialité des dossiers des utilisateurs finals.
- f) Le client doit fournir les renseignements suivants aux utilisateurs finals, avant d'établir le contrat de service :
  - i) la fréquence de facturation et la politique relative au paiement;
  - ii) la politique relative au débranchement;
  - iii) la politique relative aux dépôts de garantie;
  - iv) la politique relative aux annuaires;
  - v) le nom et l'adresse de l'entreprise fournissant le service à l'utilisateur final;
  - vi) un numéro de téléphone sans frais où l'utilisateur final peut obtenir d'autres renseignements ou déposer une plainte;
  - vii) la date de facturation;
  - viii) la date d'échéance du paiement;
  - ix) le taux d'intérêt applicable aux retards de paiement;
  - x) les renseignements à l'égard de l'accès au service 9-1-1, y compris les frais imputés à l'utilisateur final, le cas échéant; et
  - xi) les renseignements contenus ci-dessus en ce qui a trait à la sécurité et à la protection de la vie privée.

## **7. Accessibilité**

- a) Le client doit respecter l'ensemble des obligations imposées par le CRTC en matière d'accessibilité des communications, y compris la fourniture de services de relais téléphonique et de relais IP.
- b) Le client s'engage à ce que les renseignements ci-dessous soient disponibles, dans un laps de temps raisonnable, en braille, en gros caractères, sur disquette ou dans tout autre média substitut accepté mutuellement par le client et l'utilisateur final i) sur demande aux utilisateurs finals qui sont aveugles : les factures, les encarts de facturation envoyés aux utilisateurs finals au sujet de nouveaux services ou de modifications apportées aux tarifs de services en place et les encarts de facturation exigés de temps à autre par le CRTC; et ii) sur demande des utilisateurs finals actuels ou éventuels qui sont aveugles : les renseignements sur les tarifs, les modalités et les conditions du service. Si la demande vise un volume excessivement élevé d'informations, le client peut restreindre le format à une disquette informatique ou à un autre format électronique dont le client et l'utilisateur final peuvent convenir.

- c) Le client doit fournir sur demande aux personnes malvoyantes l'information sur les changements au plan de composition, en médias substitués, conformément à la mesure afférente à la communication de renseignements concernant les changements au plan de composition.

## **8. Consentement de l'utilisateur final**

- a) Le consentement exprès peut être considéré comme donné par l'utilisateur final lorsque celui-ci fournit :
  - i) un consentement écrit;
  - ii) une confirmation verbale vérifiée par un tiers indépendant;
  - iii) une confirmation électronique au moyen d'un numéro sans frais d'interurbain ;
  - iv) une confirmation électronique par Internet;
  - v) un consentement verbal, lorsqu'un enregistrement audio du consentement est conservé par le télécommunicateur; ou
  - vi) un consentement obtenu par d'autres méthodes, pourvu qu'une preuve documentaire soit créée de manière objective par l'utilisateur final ou par un tiers indépendant.
  - vii)

## **9. Gestion du trafic Internet**

- a) Dans le cadre de la fourniture de services Internet, le client doit respecter les exigences du paragraphe 27(2) de la *Loi sur les télécommunications* relativement aux PGTI (pratiques de gestion du trafic Internet) qu'il emploie.