

TERMES ET CONDITIONS DE SERVICE

Services : Le Client comprend et accepte que le nombre maximal d'appels pouvant être acheminés simultanément à i24 en tout temps est de trois (3) appels, à moins de changement expressément accepté par écrit et que le nombre maximum de courriels pouvant être acheminés simultanément à i24 est de quatre (4) par minute. Advenant qu'il est déterminé que le Client achemine simultanément plus que le nombre d'appels ou de courriels entendus et ce faisant, met en péril la qualité des services offerts par i24 à ses autres clients, i24 peut alors, et à sa seule discrétion, diminuer ce nombre ou suspendre immédiatement les services au Client jusqu'à ce que le Client ait corrigé la situation. De plus, dans de circonstances extrêmes, i24 se réserve le droit de limiter le nombre d'appels ou de courriels entrants afin de fournir un niveau de service minimal à tous les clients.

Le numéro de téléphone pour lequel les services de gestion d'appels sont contractés et qui sera transféré chez i24 est :

Période des services de GA : Les services de GA fournis selon les termes de cette Entente débuteront en date du [DATE DEBUT] pourvu qu'i24 ait reçu une copie dûment signée de cette Entente dix (10) jours ouvrables avant cette date afin de permettre la programmation et la formation nécessaire des agents. i24 ne peut être tenu responsable de commencer ou continuer le service à moins qu'i24 ait reçu la copie dûment signée de l'Entente.

Cette Entente est pour une durée d'un (1) mois et est automatiquement renouvelé pour des périodes successives d'un (1) mois, sauf si l'une des parties informe l'autre de son souhait de ne pas renouveler cette Entente par notification adressée au plus tard dix (10) jours avant l'expiration de la période initiale ou de toute période successive de la présente Entente.

N'importe quelle partie peut, à la suite d'une faillite ou d'insolvabilité (volontaire ou involontaire et cependant évidente), mettre fin à cette Entente.

Frais et Tarifs : Les taux mentionnés ci-haut sont sujets à changement par i24, trente (30) jours après l'avis écrit d'i24 au Client.

Modalités de paiement : Toutes les factures émises par i24 au Client sont dues et payables dès leurs réceptions et le Client accepte qu'elles soient payées avant le 10e jour de chaque mois. Si le Client conteste une partie de la facture, le Client devra aviser i24 de la raison du litige par écrit dans un délai de quinze (15) jours suivant la date de l'émission de la facture. Si le Client omet de faire parvenir un avis écrit spécifiant la raison du litige durant la période de temps alloué, le Client sera réputé avoir abandonné son droit à contester toute partie de sa facture. Si la dispute porte sur une partie de la facture, le Client devra payer la balance de la facture dans les délais prescrits ci-haut.

Si le Client néglige d'effectuer le paiement de la facture dans les délais prescrits ci-haut, i24 aura le droit, à sa seule discrétion, de suspendre ou terminer les services GA, suite à un avis de vingt-quatre (24) heures précédant l'avis écrit au Client. Les services GA qui auront été suspendus ou terminés pour non-paiement pourront être reconnectés moyennant des frais de raccordement et un dépôt additionnel remboursable à la fin de l'entente lorsque toutes les factures dues auront été payées. i24 se réserve le droit d'appliquer le dépôt sur les balances dues mais le Client sera tenu responsable pour le paiement de tous les montants excédants le montant du dépôt en plus des frais de retard sur ces montants.

Toutes factures impayées sont sujettes à des frais de retard au taux d'intérêt d'un et demi pourcent (1½%) par mois, dix-huit pourcent (18 %) par année jusqu'au plein paiement. Le taux d'intérêt peut être modifié suite à un avis écrit de trente (30) jours émis par i24.

Le Client sera facturé mensuellement selon les prix indiqués dans la présente entente. Si le volume des appels excède les montants originaux estimés, les factures seront acheminées chaque semaine et payables dans les dix (10) jours par le Client.

TERMES ET CONDITIONS DE SERVICE

Tant qu'un montant dû (en vertu du présent accord) demeure impayé, i24 se voit dans le droit de refuser la remise des messages au Client ou de débrancher le service à sa seule discrétion. Une charge de 75\$ (soixante-quinze dollars) plus les taxes applicables sera prélevée en vue de rétablir la remise des messages ou de reconnecter votre service.

Le Client accepte de payer à i24 tous les frais de justice judiciaire et extra judiciaire engagés par i24 dans un cadre juridique ou d'une procédure de recouvrement, initiés par i24 envers le Client pour recouvrer toutes sommes dues en vertu de cet accord sur une base d'indemnisation complète.

Des frais de 25\$ (vingt-cinq dollars) plus les taxes, seront facturés au Client, pour toute situation où un paiement par débit, carte de crédit ou chèque seront rejetés afin de couvrir les frais engagés pour présenter une nouvelle demande de paiement.

Lorsque l'avis de résiliation d'un compte est émis ou reçu par i24, la limite de crédit du Client et la période de crédit sont réduits à zéro. Toutes les factures deviennent immédiatement dues et exigibles en totalité. Ces termes peuvent être invoqués si i24 estime que les créances à recouvrer sont en péril.

Une limite de crédit sera attribuée selon la discrétion d'i24 à chacun de ses clients. Si la valeur globale de toutes les factures en suspens fournies par i24 au Client dépasse cette limite de crédit, i24 se réserve le droit de résilier le service sans délai ou avis ou de limiter, restreindre ou de déconnecter temporairement le service jusqu'à ce que le solde du crédit en cours soit réglé au complet.

Usage illégal : Le Client déclare et garantit que les services GA ne seront pas utilisés à des fins illégales. Si i24 se rend compte que les services GA sont utilisés à des fins illégales ou si le Client a falsifié des informations fournies à i24 et qui ont conduit à cette Entente, i24 aura le droit de suspendre ou terminer IMMÉDIATEMENT tous les services GA sans avoir émis au préalable un avis verbal ou écrit au Client. Le Client sera responsable pour le paiement de tous les services GA durant la période d'interruption provisoire ou la fin du service et i24 aura le droit d'appliquer le dépôt à toutes balances dues.

Enregistrements des appels : Communications Métro-Montréal Inc. (i24) se réserve le droit mais non l'obligation d'utiliser les enregistrements vocaux en ligne pour : 1) superviser la qualité du service de l'agent (e); 2) réviser les messages pour leur précision et leur plénitude et ou; 3) prévenir ou corriger des erreurs sur les messages. Tous les enregistrements demeurent la propriété de Communications Métro-Montréal Inc. (i24) et se doivent rester strictement confidentiels. Les enregistrements ne peuvent être utilisés par le Client sous aucune circonstance autre que de vérifier les circonstances de l'appel. Communications Métro-Montréal Inc. (i24) ne sera pas tenu, en vertu de la présente entente, à conserver les enregistrements en archive pendant plus de quatre-vingt-dix (90) jours.

Violence au travail – Politique de tolérance zéro : En aucun cas et à tout moment i24 ne tolérera discrimination sous quelque forme envers son personnel ou de la violence verbale dans toute forme de la part du Client ou de son personnel. Nonobstant le paragraphe "Période des services de GA" ci-dessus, dans de telles circonstances i24, à sa seule discrétion, a le droit de résilier l'entente avec effet immédiat.

Confidentialité : i24 et le Client traiteront toutes les communications confidentiellement et ne devront intentionnellement divulguer quelque information que ce soit à une personne ou à un organisme non autorisé. Cependant, i24 ne pourra être tenu responsable pour toute divulgation par inadvertance et aura le droit de coopérer avec tous les organismes chargés de l'application de la loi et pourra leur divulguer les informations demandées dans l'exécution de leurs tâches officielles sans avoir à aviser le Client au préalable de telles demandes.

TERMES ET CONDITIONS DE SERVICE

Limites de responsabilité : L'entière responsabilité d'i24 envers le Client ayant trait aux dommages basés sur ou en rapport avec, soit directement ou indirectement, les services GA fournis ou qui aurait dû être fourni par i24 à ou au nom du Client, est expressément limité au prix payé par le Client pour les services ayant trait à la dispute ou controverse en question et ne pourra dépasser les frais et coûts payables par le Client à i24 pour le paiement de la période durant laquelle la conduite a soulevé cette réclamation. En outre, le client reconnaît qu'il ne transmettra pas d'appels ou de notifications en direct, automatisés ou numériques concernant des alarmes de cambriolage, des systèmes d'extinction automatique d'incendie ou des services 911. Si de tels appels ou notifications en direct, automatisés ou numériques sont reçus par i24, le client dégage i24 de toute responsabilité pouvant résulter du traitement ou du mauvais traitement de ces appels ou notifications et il est de la responsabilité exclusive du client de souscrire une couverture d'assurance appropriée et suffisante pour de tels incidents.

Malgré ce qui est mentionné plus haut, i24 ou ses officiers, ou ses employé(e)s ou agent(e)s ne peuvent en aucun cas être tenus responsables envers le Client pour tout incident ou dommages subséquents incluant mais non limité à: a) toutes pertes de profit ou de revenus résultant, directement ou indirectement, de la performance ou d'un manque de performance de tous services GA; b) tous dommages punitifs, exemplaires ou multiples; c) tous dommages pour, basés sur ou résultant de tous désastres naturels, conditions atmosphériques, émeutes civiles, manque de matériels, bris électroniques ou mécaniques ou tous problèmes reliés à l'interruption du service GA.

Indemnisation : Le Client accepte de défendre, d'indemniser et de tenir i24, ainsi que ses officiers, ses employé(e)s et agent(e)s, à l'écart de toutes responsabilités, pertes, dommages, blessures, réclamations, poursuites, jugements, règlements, prix, coûts, frais ou dépenses, incluant et non limités à, tous frais, coûts et dépenses encourus par i24 à des fins d'investigation, de défense ou de résolution pour et basé sur la performance ou manque de performance de tous services GA sous ou conformément à cette Entente.

Droit de propriété : Toutes technologies, logiciels informatiques, ordinateurs, applications d'opération, procédures, scripts, numéros de téléphone ou autres matériels de quelque nature ou type que ce soit, qui sont préparés, fournis ou utilisés par i24, autres que les items fournis par le Client lui-même à i24, seront considérés comme la propriété exclusive d'i24 et seront conservés par i24 au moment de la fin de cette Entente.

Employé(e)s : Pendant la durée de cette Entente et pour une période de deux (2) ans suivant l'expiration ou la fin de cette Entente, le Client ne devra directement ou indirectement : a) persuader ou essayer d'influencer tout(e) employé(e) d'i24 à mettre fin à son emploi avec i24; b) recruter ou recommander pour un emploi tout(e) employé(e) d'i24; ou c) identifier pour fin d'emploi tout(e) employé(e) d'i24.

Rapports et statistiques : Le Client peut de temps à autre demander à i24 de lui fournir des rapports ou statistiques concernant certains aspects des services GA fournis. Le coût pour préparer et fournir de tels rapports ou statistiques n'est pas inclus dans les montants spécifiés plus haut se rapportant aux tarifs pour les services GA. En conséquence, i24 avisera le Client du coût qui sera fixé pour ces rapports et statistiques et obtiendra l'assentiment du Client avant de préparer et fournir ceux-ci au Client. i24 ne peut donner de garanties ou représentation quant à la précision des rapports ou statistiques fournis.

Assignation : Les parties et leurs successeurs respectifs ne peuvent assigner ou transférer cette Entente sans avoir obtenu au préalable le consentement écrit de la partie non-assignée, telle approbation ne pouvant être exagérément retenue.

TERMES ET CONDITIONS DE SERVICE

Avis : Tous les avis devant être émis selon les termes de cette Entente doivent être acheminés par courrier recommandé ou certifié, coupon de réception demandé, à l'adresse mentionnée ci-haut dans cette Entente. Comme alternative, un avis peut être acheminé par messagerie ou huissier, ou par courriel.

Dispositions de l'entente : Aucun terme ou disposition de cette Entente qui est déterminé par une cour de juridiction compétente et comme étant non valide ou inapplicable ne pourra affecter la validité ou l'application des termes ou dispositions de cette Entente qui restent. Tous termes trouvés invalides ou inapplicables devront être considérés séparément de la balance de cette Entente.

Contracteur indépendant : Rien dans cette Entente ne devra être compris ou interprété par les parties aux présentes ou par une troisième partie comme créant une relation de commettant et agent, association, coparticipation ou toute autre forme de relation entre i24 et le Client, autre que celle de contracteurs indépendants contractant la disposition et l'acceptation des services. Chaque partie sera responsable d'engager, superviser et rémunérer ses propres employé(e)s et fournir les bénéfices et retenues à la source pour ces employé(e)s.

Défaut / Solutions : En plus de tous les droits qu'une partie peut avoir selon la loi, si l'une des parties fait défaut en manquant de fournir quelques provisions, termes ou conditions de cette Entente (incluant mais non limité à, d'être en défaut de paiement monétaire lorsque dû), l'autre partie peut terminer cette Entente en soumettant un avis écrit à la partie en défaut. La partie qui reçoit l'avis aura une période de sept (7) jours ouvrables à partir de la date de cet avis pour remédier aux dispute(s). À moins que la partie émettant l'avis renonce, le manquement à remédier au ou aux dispute(s) durant cette période conduira à la fin automatique de cette Entente.

Loi régissant: Cette Entente sera régie et interprétée selon les lois de la Province de Québec et du Canada qui s'appliquent à la présente. Lorsque le contexte le demande, le singulier doit inclure le pluriel, le pluriel doit inclure le singulier, le tout inclura toutes les parties de cela, et le genre doit inclure les deux genres. Les titres des paragraphes inscrits dans cette Entente sont pour fins de référence seulement et ne doivent limiter, s'étendre ou autrement affecter la construction ou l'interprétation ou toutes dispositions de cette Entente.

Juridiction exclusive: Les cours de la juridiction de la Ville de Montréal aura la juridiction exclusive à entendre toute (s) dispute (s) légale (aux) en rapport avec cette entente.

Entente complète: Cette Entente représente l'accord complet des parties à cette Entente et remplace toutes les négociations, représentations, discussions antérieures ou ententes préliminaires entre les parties. Aucune des déclarations, garanties ou représentations de quelque sorte que ce soit qui ne sont pas contenus dans cette Entente ne pourront lier les parties de quelque façon que ce soit. Cette Entente ne peut être changée ou modifiée que par écrit par les parties signant cette Entente.