

TERMS OF SERVICE

MODALITÉS DE SERVICE

Item

10. GENERAL

Service and equipment are furnished by Bell Canada upon and subject to the provisions of Telecom Decision CRTC 86-7 dated March 26, 1986 and to all other applicable Tariffs of Bell Canada.

The following terms and conditions apply for all service, C equipment and facilities furnished by the Company as t¹ provided for in its various Tariffs.

Except as provided for in Article 4.3 of Item 10, the C Company may require that customers install and/or t¹ maintain telephones, equipment or facilities provided by the Company and assume all risks and liabilities incident to the installation, maintenance and operations thereof when such telephones, equipment or facilities are located in places involving unusual hazards. The Company may compensate such customers by means of monthly allowances to be set off against the Company's standard monthly rates.

The customer shall arrange and pay for a local supply of C suitable commercial electric energy with outlet, when t¹ required for the operation of Company-provided equipment furnished to the customer.

Article

10. GÉNÉRALITÉS

Bell Canada fournit le service et l'équipement sous réserve des dispositions de la Décision Télécom CRTC 86-7 en date du 26 mars 1986 et de tous les autres Tarifs applicables de Bell Canada.

Les modalités suivantes visent tous les services, C équipements et installations fournis par la compagnie t¹ conformément aux dispositions de ses différents Tarifs.

Sous réserve des dispositions du paragraphe 4.3 de C l'article 10, la compagnie peut exiger que l'abonné t¹ installe et/ou assure la maintenance des téléphones, équipements ou installations fournis par la compagnie et qu'il en assume toutes les responsabilités et tous les risques inhérents lorsque ces téléphones, équipements ou installations sont situés dans des endroits qui présentent des dangers inhabituels. La compagnie peut indemniser cet abonné en lui accordant une réduction sur le tarif mensuel ordinaire.

L'abonné doit fournir, à ses frais, le courant électrique et C les prises appropriées nécessaires pour alimenter t¹ l'équipement qui lui est fourni par la compagnie.

t¹ Transferred from page 42-1 / Reporté de la page 42-1.

Continued on page 29 / Suite page 29.

See page 4 for explanation of symbols / Voir liste des symboles page 4.

Reserved for future use.

Usage ultérieur.

Continued on page / Suite page .

See page 4 for explanation of symbols / Voir liste des symboles page 4.

Issued/Publication 1986 04 25

Authority: Telecom Order CRTC 86-476 July 18, 1986.

Effective date/Entrée en vigueur 1986 09 25

Cf. Ordonnance Télécom CRTC 86-476 du 18 juillet 1986.

TERMS OF SERVICE

MODALITÉS DE SERVICE

Item

10. GENERAL - continued

Article 1: General

1.1 Except as otherwise specified these Terms of Service apply with regard to services for which the Canadian Radio-television and Telecommunications Commission has approved a Tariff.

1.2 These Terms do not limit Bell Canada's liability in cases of deliberate fault, gross negligence, anti-competitive conduct, or breach of contract where the breach results from the gross negligence of Bell Canada.

1.3 Tariffed services offered by Bell Canada are subject to the terms and conditions contained in:

- (a) these Terms;
- (b) applicable provisions of Bell Canada's Tariffs; and
- (c) any written application, to the extent that it is not inconsistent with these Terms or the Tariffs.

All of the above bind both Bell Canada and its customers.

Article 2: Effective Date of Changes

2.1 Subject to Article 2.2, changes to these Terms or the Tariffs, as approved by Canadian Radio-television and Telecommunications Commission, take effect on their effective date even though applicants or customers have not been notified of them or have paid or been billed at the old rate.

2.2 The old non-recurring charges for the transaction in question apply where service which was to be provided by a certain agreed-upon date was, through no fault of the applicant or customer, not so provided and in the meantime a rate increase has gone into effect.

Article

10. GÉNÉRALITÉS - suite

Paragraphe 1 – Généralités

1.1 À moins de disposition contraire, les présentes Modalités s'appliquent aux services assujettis à un tarif approuvé par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes.

1.2 Les présentes Modalités ne limitent pas la responsabilité de Bell Canada dans les cas de faute délibérée, de négligence grossière, de comportement anticoncurrentiel ou de bris de contrat résultant de la négligence grossière de la part de Bell Canada.

1.3 Les services tarifés offerts par Bell Canada sont assujettis aux modalités et conditions énoncées dans:

- (a) les présentes Modalités;
- (b) les dispositions applicables des Tarifs de Bell Canada; et
- (c) toute requête écrite, dans la mesure où elle est compatible avec les présentes Modalités ou les Tarifs.

Toutes les dispositions susmentionnées lient Bell Canada et ses abonnés.

Paragraphe 2 – Date d'entrée en vigueur des modifications

2.1 Sous réserve du paragraphe 2.2, les modifications apportées aux présentes Modalités ou aux Tarifs et approuvées par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes prennent effet à leur date d'entrée en vigueur, même si les candidats abonnés ou les abonnés n'en ont pas été avisés ou ont reçu leur état de compte ou l'ont réglé à l'ancien tarif.

2.2 Les anciens frais non périodiques pour la transaction en question s'appliquent lorsque le service qui devait être fourni à une date convenue donnée ne l'a pas été, sans qu'il y ait faute de la part du candidat abonné ou de l'abonné et qu'une majoration tarifaire est entrée en vigueur dans l'entre-temps.

Continued on page 31 / Suite page 31.

See page 4 for explanation of symbols / Voir liste des symboles page 4.

Issued/Publication 2000 05 30

Authority: Order CRTC 2000-605 June 29, 2000.

Effective date/Entrée en vigueur 2000 06 30

Cf. Ordonnance CRTC 2000-605 du 29 juin 2000.

TERMS OF SERVICE

MODALITÉS DE SERVICE

Item

Article

10. GENERAL - continued

10. GÉNÉRALITÉS - suite

Article 3: Obligation to Provide Service

Paragraphe 3 – Obligation de fournir le service

Note: Continues to apply for residential stand-alone primary exchange service in forborne exchanges, as identified in Item 60.

Note: Continue de s'appliquer au service local de base résidentiel autonome dans les circonscriptions dérogementées, tel qu'il est précisé dans l'article 60.

3.1 Bell Canada is not required to provide service to an applicant where:

3.1 Bell Canada n'est pas tenue de fournir le service à un candidat abonné si:

(a) Bell Canada would have to incur unusual expenses which the applicant will not pay; for example, for securing rights of way or for special construction;

(a) Bell Canada devrait engager des dépenses inhabituelles que le candidat abonné refuse d'absorber, par exemple, pour obtenir un droit de passage ou entreprendre des travaux spéciaux de construction;

(b) the applicant owes amounts to Bell Canada that are past due other than as a guarantor; or

(b) le candidat abonné a, auprès de Bell Canada, un compte en souffrance autre que comme garant; ou

(c) the applicant does not provide a reasonable deposit or alternative required pursuant to these Terms.

(c) le candidat abonné ne verse pas de dépôt raisonnable ou ne donne pas d'autre garantie exigée en vertu des présentes Modalités.

3.2 Where Bell Canada does not provide service on application, it must provide the applicant with a written explanation upon request.

3.2 Lorsque Bell Canada ne fournit pas de service à la suite d'une demande, elle doit, sur demande, en donner une explication par écrit au candidat abonné.

Article 4: Bell Canada Facilities

Paragraphe 4 – Installations de Bell Canada

4.1 Except where otherwise stipulated in its Tariffs or by special agreement, Bell Canada must furnish and install all facilities required to provide service.

4.1 À moins de disposition contraire dans ses Tarifs ou d'une entente spéciale, Bell Canada doit fournir et monter toutes les installations nécessaires pour fournir le service.

4.2 Upon termination of service, the customer must return Bell Canada equipment.

4.2 À la résiliation du service, l'abonné doit remettre l'équipement de Bell Canada.

4.3 Bell Canada must bear the expense of maintenance and repairs required due to normal wear and tear to its facilities, except that Bell Canada may charge for the additional expense incurred when the applicant or customer requires maintenance and repair work to be performed outside of regular working hours. This section does not apply where otherwise stipulated in Bell Canada Tariffs or by special agreement.

4.3 Bell Canada doit assumer le coût de l'entretien et des réparations attribuables à l'usure normale de ses installations, mais, lorsque le candidat abonné ou l'abonné exige que des travaux d'entretien et de réparation soient exécutés en dehors des heures normales de travail, elle peut lui facturer les frais supplémentaires ainsi engagés. Le présent article ne s'applique pas lorsqu'il en est autrement stipulé dans les Tarifs de Bell Canada ou sur entente spéciale.

4.4 A customer who has deliberately, or by virtue of a lack of reasonable care, caused loss or damage to Bell Canada's facilities, may be charged the cost of restoration or replacement. In all cases, customers are liable for damage caused to Bell Canada facilities by customer-provided facilities.

4.4 Un abonné qui a, de propos délibéré ou par négligence, occasionné la perte ou l'endommagement d'installations de Bell Canada peut se voir imputer le coût de restauration ou de remplacement. Dans tous les cas, les abonnés sont responsables des dommages occasionnés aux installations de Bell Canada par des installations fournies par eux.

Continued on page 31A / Suite page 31A.

See page 4 for explanation of symbols / Voir liste des symboles page 4.

Issued/Publication 2007 09 04

Effective date/Entrée en vigueur 2007 11 20

Authority: Telecom Order CRTC 2007-434 November 20, 2007.

Cf. Ordonnance Télécom CRTC 2007-434 du 20 novembre 2007.

TERMS OF SERVICE

MODALITÉS DE SERVICE

Item

10. GENERAL - continued

Article 5: Bell Canada Right to Enter Premises

5.1 Bell Canada's agents and employees may, at reasonable hours, enter premises on which service is or is to be provided, to install, inspect, repair and remove its facilities, to inspect and perform necessary maintenance in cases of network-affecting disruptions involving customer-provided facilities, and to collect proceeds from coin telephones.

5.2 Prior to entering premises, Bell Canada must obtain permission from the applicant, customer or other responsible person.

5.3 Entry is not subject to Articles 5.1 and 5.2 in cases of emergency or where entry is pursuant to a court order.

5.4 Upon request, Bell Canada's agent or employee must show valid Bell Canada identification prior to entering premises.

Article 6: Two-Party and Four-Party Service

6.1 At the time a person applies for residential telephone service, Bell Canada must state the rate for two-party and four-party service, where available.

6.2 Customers who wish to change to a lower grade of service that is available may do so without charge.

Article

10. GÉNÉRALITÉS - suite

Paragraphe 5 – Droit de Bell Canada de pénétrer dans les lieux

5.1 Les agents et les employés de Bell Canada peuvent, à toute heure raisonnable, pénétrer dans les lieux où le service est ou sera fourni pour installer, inspecter, réparer et enlever ses installations, pour procéder à des inspections et à l'entretien nécessaires lorsqu'un dérangement des installations fournies par l'abonné perturbe le réseau et pour faire la levée des téléphones payants.

5.2 Avant de pénétrer dans les lieux, Bell Canada doit obtenir la permission du candidat abonné, de l'abonné ou d'une autre personne responsable.

5.3 Les paragraphes 5.1 et 5.2 ne s'appliquent pas en cas d'urgence ou lorsque l'entrée a lieu aux termes d'une ordonnance judiciaire.

5.4 Sur demande, l'agent ou l'employé de Bell Canada doit présenter une pièce d'identité valable de Bell Canada avant de pénétrer dans les lieux.

Paragraphe 6 – Service de ligne à deux et à quatre abonnés

6.1 Au moment où une personne présente une demande d'abonnement au service téléphonique résidentiel, Bell Canada doit lui indiquer les tarifs applicables au service de ligne à deux et à quatre abonnés, s'il est disponible.

6.2 Les abonnés qui veulent opter pour un service de catégorie inférieure s'il est disponible peuvent le faire sans frais.

Continued on page 31B / Suite page 31B.

See page 4 for explanation of symbols / Voir liste des symboles page 4.

Issued/Publication 1986 04 25

Authority: Telecom. Order CRTC 86-476 July 18, 1986.

Effective date/Entrée en vigueur 1986 09 25

Cf. Ordonnance Télécom. CRTC 86-476 du 18 juillet 1986.

© 1986 Bell Canada

TERMS OF SERVICE

MODALITÉS DE SERVICE

Item

Article

10. GENERAL - continued

10. GÉNÉRALITÉS - suite

Article 7: Deposits and Alternatives

Paragraphe 7 – Dépôts et autres garanties

Note: Continues to apply for residential primary exchange service in forborne exchanges, as identified in Item 60.

N
|
N

Note: Continue de s'appliquer au service local de base résidentiel dans les circonscriptions déréglementées, tel qu'il est précisé dans l'article 60.

N
|
N

7.1 Except as otherwise stipulated in its Tariffs, Bell Canada cannot require deposits from an applicant or customer at any time unless the applicant or customer:

7.1 À moins de disposition contraire dans ses Tarifs, Bell Canada ne peut jamais exiger de dépôt d'un candidat abonné ou d'un abonné, à moins que celui-ci:

(a) has no credit history with Bell Canada and will not provide satisfactory credit information;

(a) n'ait pas d'antécédents de crédit auprès de Bell Canada et refuse de fournir des renseignements satisfaisants sur sa solvabilité;

(b) has an unsatisfactory credit rating with Bell Canada due to payment practices in the previous two years regarding Bell Canada services; or

(b) ait une cote de solvabilité insatisfaisante auprès de Bell Canada, à cause de ses pratiques de paiement relatives aux services de Bell Canada au cours des deux années qui précèdent; ou

(c) clearly presents an abnormal risk of loss.

(c) présente manifestement un risque anormal de perte.

7.2 Bell Canada must inform the applicant or customer of the specific reason for requiring a deposit, and of the possibility of providing an alternative to a deposit, such as arranging for third party payment, a bank letter of credit or a written guarantee from a third person whose credit is established to the satisfaction of Bell Canada.

7.2 Bell Canada doit informer le candidat abonné ou l'abonné du motif précis de l'exigence d'un dépôt et l'aviser de la possibilité de donner une autre garantie en remplacement du dépôt, par exemple, l'exécution du paiement par un tiers, une lettre de crédit bancaire ou une garantie écrite d'un tiers dont le crédit est établi à la satisfaction de Bell Canada.

7.3 An applicant or customer may provide an alternative to a deposit provided it is reasonable in the circumstances.

7.3 Un candidat abonné ou un abonné peut fournir une autre garantie en remplacement d'un dépôt, sous réserve qu'elle soit raisonnable dans les circonstances.

7.4 At no time may the total amount of all deposits and alternatives provided by or for an applicant or customer exceed three months' charges for all services, including anticipated long distance charges.

7.4 Le montant total de tous les dépôts et autres garanties fournis par un candidat abonné ou un abonné ou en son nom ne peut jamais être supérieur à trois mois de frais pour l'ensemble des services, y compris les frais d'interurbain prévus.

7.5 Deposits earn interest in accordance with the formula set out in the applicable provisions of Bell Canada's Tariffs.

7.5 Les dépôts portent intérêt conformément à la formule exposée dans les dispositions pertinentes des Tarifs de Bell Canada.

7.6 Bell Canada must show the total amount of deposits held with accrued interest on each customer monthly account.

7.6 Bell Canada doit faire figurer le montant total des dépôts retenus et de l'intérêt couru sur chaque état de compte mensuel de l'abonné.

7.7 Bell Canada must review the continued appropriateness of deposits and alternative arrangements at six month intervals, when service is terminated or the conditions which originally justified them are no longer present, Bell Canada must promptly refund the deposit, with interest, or return the guarantee or other written undertaking, retaining only any amount then owed to it by the customer.

7.7 Bell Canada doit examiner l'à propos des dépôts et autres garanties tous les six mois. Lorsqu'il y a résiliation du service ou que les conditions ayant justifié au départ le dépôt n'existent plus, Bell Canada doit rapidement rembourser le dépôt, y compris l'intérêt couru, ou restituer la garantie ou tout autre engagement écrit, en ne conservant que les montants qui lui sont dus par l'abonné.

Continued on page 32 / Suite page 32.

See page 4 for explanation of symbols / Voir liste des symboles page 4.

Issued/Publication 2007 11 08

Effective date/Entrée en vigueur 2007 11 20

Authority: Telecom Order CRTC 2007-434 November 20, 2007.

Cf. Ordonnance Télécom CRTC 2007-434 du 20 novembre 2007.

TERMS OF SERVICE

MODALITÉS DE SERVICE

Item

10. GENERAL - continued

Article 8: Restrictions on Use of Service

8.1 Service may be used by the customer and all persons having the customer's permission to use it. In the case of business telephone service, joint use within the meaning of Bell Canada's Tariffs is permitted only upon approval by Bell Canada in accordance with the applicable provisions of its Tariffs.

8.2 Customers are prohibited from using Bell Canada's services or permitting them to be used for a purpose or in a manner that is contrary to law or for the purpose of making annoying or offensive calls.

8.3 Customers are prohibited from using Bell Canada's services or permitting them to be used so as to prevent a fair and proportionate use by others. For this purpose, Bell Canada may limit use of its services as necessary. In the case of any party line customer who unduly interferes with the use of any other service on the same line, Bell Canada may require the customer to obtain a higher grade of service, where facilities are available.

8.4 Bell Canada's facilities must not be re-arranged, disconnected, removed, repaired or otherwise interfered with except in cases of emergency, where specified in Bell Canada's Tariffs or by special agreement. Terminal equipment provided by the customer may be connected with Bell Canada's facilities, pursuant to the provisions of the General Tariff or by special agreement.

8.5 No payment may be exacted, directly or indirectly from any person by any party other than Bell Canada for the use of any of Bell Canada's services, except where otherwise stipulated in Bell Canada's Tariffs or by special agreement.

Article 9: Customer Liability for Calls

9.1 Customers are responsible for paying for all calls originating from, and charged calls accepted at, their telephones, regardless of who made or accepted them.

Article

10. GÉNÉRALITÉS - suite

Paragraphe 8 – Restrictions à l'utilisation du service

8.1 Le service peut être utilisé par l'abonné et toutes les personnes que ce dernier y autorise. Le service téléphonique d'affaires ne peut être utilisé par des co-usagers, selon la définition qu'en donnent les Tarifs de Bell Canada, qu'avec l'autorisation de Bell Canada, conformément aux dispositions pertinentes de ses Tarifs.

8.2 Il est interdit aux abonnés d'utiliser les services de Bell Canada ou de permettre qu'ils soient utilisés dans un but ou d'une manière contraire à la loi ou pour loger des appels importuns ou offensants.

8.3 Il est interdit aux abonnés d'utiliser les services de Bell Canada ou de permettre qu'ils soient utilisés de manière à empêcher autrui d'en faire un usage juste et proportionné. Bell Canada peut, à cette fin, limiter l'utilisation de ses services, au besoin. Bell Canada peut exiger, dans le cas de tout abonné de ligne commune qui nuit indûment à l'utilisation de tout autre service sur la même ligne, qu'il obtienne un service de catégorie supérieure, lorsque les installations voulues existent.

8.4 Les installations de Bell Canada ne doivent pas être réagencées, débranchées, enlevées, réparées ou autrement perturbées sauf dans des cas d'urgence ou à moins de stipulation contraire dans les Tarifs de Bell Canada ou en vertu d'une entente spéciale. Tout équipement terminal fourni par l'abonné peut être raccordé aux installations de Bell Canada, conformément aux dispositions du Tarif général, ou en vertu d'une entente spéciale.

8.5 Personne, sauf Bell Canada, ne peut, directement ou indirectement, exiger de paiement de toute personne pour l'utilisation de tout service de Bell Canada, à moins de stipulation contraire dans les Tarifs de Bell Canada ou en vertu d'une entente spéciale.

Paragraphe 9 – Responsabilité de l'abonné pour les appels

9.1 Les abonnés sont responsables du paiement de tous les appels faits de leurs appareils téléphoniques et des appels qui y sont acceptés, peu importe par qui.

Continued on page 33 / Suite page 33.

See page 4 for explanation of symbols / Voir liste des symboles page 4.

Issued/Publication 1986 04 25

Authority: Telecom. Order CRTC 86-476 July 18, 1986.

Effective date/Entrée en vigueur 1986 09 25

Cf. Ordonnance Télécom. CRTC 86-476 du 18 juillet 1986.

© 1986 Bell Canada

TERMS OF SERVICE

MODALITÉS DE SERVICE

Item

10. GENERAL - continued

Article 10: Dispute Procedure

10.1 Customers may dispute charges for calls which they do not believe originated from or were accepted at their telephones. The dispute procedure set out in the introductory pages of the telephone directory should be followed and customers must pay the undisputed portion of the bill.

Article 11: Confidentiality of Customer Records

Note: Continues to apply to local services provided in forborne exchanges, as identified in Item 60.

11.1 Unless a customer provides express consent or disclosure is pursuant to a legal power, all information kept by Bell Canada regarding the customer, other than the customer's name, address and listed telephone number, are confidential and may not be disclosed by Bell Canada to anyone other than:

- the customer;
- a person who, in the reasonable judgement of Bell Canada, is seeking the information as an agent of the customer;
- another telephone company, provided the information is required for the efficient and cost effective provision of telephone service and disclosure is made on a confidential basis with the information to be used only for that purpose;
- a company involved in supplying the customer with telephone or telephone directory related services, provided the information is required for that purpose and disclosure is made on a confidential basis with the information to be used only for that purpose;
- an agent retained by Bell Canada to evaluate the customer's credit worthiness or to collect the customer's account, provided the information is required for and is to be used only for, that purpose;

t¹

Article

10. GÉNÉRALITÉS - suite

Paragraphe 10: Procédure de contestation

10.1 Les abonnés peuvent contester les frais d'appels qui, à leur avis, n'ont pas été faits de leurs appareils téléphoniques ou n'y ont pas été acceptés. La procédure de contestation exposée dans les premières pages des annuaires téléphoniques devrait être suivie, et les abonnés doivent régler la partie non contestée de l'état de compte.

Paragraphe 11: Confidentialité des renseignements sur l'abonné

Note: Continue de s'appliquer aux services locaux offerts dans les circonscriptions déréglementées, tel qu'il est précisé dans l'article 60.

11.1 À moins que l'abonné donne un consentement exprès ou que la divulgation ne soit exigée par les autorités juridiques, tous les renseignements que Bell Canada détient au sujet d'un abonné, à l'exception du nom, de l'adresse et du numéro de téléphone inscrit de l'abonné, sont confidentiels, et Bell Canada ne peut les communiquer à nul autre que:

- l'abonné;
- une personne qui, de l'avis raisonnable de Bell Canada, cherche à obtenir les renseignements en qualité de mandataire de l'abonné;
- une autre compagnie de téléphone, sous réserve que les renseignements soient requis aux fins de la prestation efficace et rentable du service téléphonique, que la divulgation se fasse à titre confidentiel et que les renseignements ne soient utilisés qu'à cette fin;
- une compagnie qui s'occupe de fournir à l'abonné des services reliés au service téléphonique ou aux annuaires téléphoniques, sous réserve que les renseignements soient requis à cette fin, que la divulgation se fasse à titre confidentiel et que les renseignements ne soient utilisés qu'à cette fin;
- un mandataire de Bell Canada dont les services ont été retenus aux fins d'évaluer la solvabilité de l'abonné ou d'obtenir le règlement de l'état de compte de l'abonné, sous réserve que les renseignements soient requis et ne soient utilisés qu'à cette fin;

t¹

¹ Transferred to page 33A / Reporté à la page 33A.

Continued on page 33A / Suite page 33A.

See page 4 for explanation of symbols / Voir liste des symboles page 4.

TERMS OF SERVICE

MODALITÉS DE SERVICE

Item

10. GENERAL - continued

Article 11: Confidentiality of Customer Records - continued

- a public authority or agent of a public authority, if in the reasonable judgement of Bell Canada, it appears that there is imminent danger to life or property which could be avoided or minimized by disclosure of the information; t¹ C

- a public authority or agent of a public authority, for emergency public alerting purposes, if a public authority has determined that there is an imminent or unfolding danger that threatens the life, health or security of an individual and that the danger could be avoided or minimized by disclosure of information; or N

- an affiliate involved in supplying the customer with telecommunications and/or broadcasting services, provided the information is required for that purpose and disclosure is made on a confidential basis with the information to be used only for that purpose. t¹

(a) Express consent may be taken to be given by a customer where the customer provides:

- written consent;
- oral confirmation by an independent third party;
- electronic confirmation through the use of a toll-free number;
- electronic confirmation via the Internet;
- oral consent, where an audio recording of the consent is retained by the carrier; or
- consent through other methods, as long as an objective documented record of customer consent is created by the customer or by an independent third party.

11.2 Bell Canada's liability for disclosure of information contrary to Article 11.1 is not limited by Article 16.1.

11.3 Upon request, customers are permitted to inspect any Bell Canada records regarding their service.

t²

Article

10. GÉNÉRALITÉS - suite

Paragraphe 11: Confidentialité des renseignements sur l'abonné - suite

- un autorité publique ou son mandataire, si, de l'avis raisonnable de Bell Canada, il pourrait exister un danger imminent pour la vie ou la propriété qui pourrait être évité ou réduit par la divulgation des renseignements; t¹ C

- une autorité publique ou le mandataire d'une autorité publique, aux fins des alertes publiques d'urgence, si l'autorité publique a conclu être en présence d'un danger imminent ou sur le point de se produire mettant en danger la vie, la santé ou la sécurité de tout particulier et que le danger pourrait être évité ou minimisé par la divulgation de l'information; ou N

- à une affiliée qui fournit à ces clients des services de télécommunication ou de radiodiffusion, à condition que les renseignements soient requis à ces fins, ne soient divulgués qu'à titre confidentiel et utilisés qu'à ces fins. t¹

(a) Le consentement exprès peut être considéré comme donné par l'abonné lorsque celui-ci donne:

- un consentement écrit;
- une confirmation verbale d'un tiers indépendant;
- une confirmation électronique au moyen d'un numéro sans frais d'interurbain;
- une confirmation électronique par Internet;
- un consentement verbal, lorsqu'un enregistrement audio du consentement est conservé par l'entreprise; ou
- un consentement obtenu par d'autres méthodes, pourvu qu'une preuve documentaire est créée de manière objective par le client ou par un tiers indépendant.

11.2 La responsabilité de Bell Canada relativement à la divulgation de renseignements contrairement aux prescriptions du paragraphe 11.1 n'est pas limitée par le paragraphe 16.1.

11.3 Sur demande, les abonnés ont le droit d'examiner tous les renseignements que Bell Canada détient au sujet de leur service.

t²

t¹ Transferred from page 33 / Reporté de la page 33.

t² Transferred to page 33B / Reporté à la page 33B.

Continued on page 33B / Suite page 33B.

See page 4 for explanation of symbols / Voir liste des symboles page 4.

TERMS OF SERVICE

MODALITÉS DE SERVICE

Item

10. GENERAL - continued

11.4 The Company may also release to a law enforcement agency, in accordance with the terms of a tariff approved by the CRTC, the identity of the service provider, but not the name of the customer, associated with a specific telephone number.

Article 12: Directories

Note: Continues to apply to local services provided in forborne exchange, as identified in Item 60.

12.1 Customers are entitled to receive, without charge, as many copies of the most recent telephone directory for their district, both white and yellow pages, and as many copies of subsequent updated directories as they are published, as are reasonably required, up to a maximum of one per telephone, whether provided by the customer or Bell Canada.

12.2 Bell Canada must provide, without charge, replacement directories required as a result of reasonable wear and tear.

12.3 The contents of Bell Canada's directories may not be published or reproduced in any form without Bell Canada's written consent.

Article

10. GÉNÉRALITÉS - suite

11.4 La Compagnie peut également communiquer à un organisme d'application de la loi, conformément aux modalités d'un tarif approuvé par le CRTC, l'identité du fournisseur de services, mais pas celle du client, associé à un numéro de téléphone particulier.

Paragraphe 12: Annuares

Note: Continue de s'appliquer aux services locaux offerts dans les circonscriptions déréglées, tel qu'il est précisé dans l'article 60.

12.1 Les abonnés ont le droit de recevoir gratuitement autant d'exemplaires du plus récent annuaire téléphonique pour leur district, pages blanches et pages jaunes, et autant d'exemplaires des nouveaux annuaires à jour au fur et à mesure de leur publication, qui sont raisonnablement requis, jusqu'à concurrence d'un exemplaire par poste téléphonique fourni par l'abonné ou Bell Canada.

12.2 Bell Canada doit fournir gratuitement à l'abonné les annuaires de remplacement requis, compte tenu de l'usure normale.

12.3 Le contenu des annuaires de Bell Canada ne peut être publié ou reproduit de quelque manière que ce soit, sans le consentement écrit de Bell Canada.

^t Transferred from page 33A / Reporté de la page 33A.

Continued on page 34 / Suite page 34.

See page 4 for explanation of symbols / Voir liste des symboles page 4.

Issued/Publication 2009 12 23

Authority: Telecom Order CRTC 2010-36 January 26, 2010.

Effective date/Entrée en vigueur 2010 03 01

Cf. Ordonnance Télécom CRTC 2010-36 du 26 janvier 2010.

TERMS OF SERVICE

MODALITÉS DE SERVICE

Item

Article

10. GENERAL – continued

10. GÉNÉRALITÉS – suite

Article 13: Directory Errors and Omissions**Paragraphe 13: – Erreurs et omissions dans l'annuaire**

13.1 In the case of errors or omissions in directory white and yellow page standard listings, whether or not the error or omission is with regard to a telephone number, Bell Canada's liability is limited to making a refund or cancelling any charge associated with such listings for the period during which the error or omission occurred. However, where the error or omission is occasioned by Bell Canada negligence. Bell Canada is also liable for the amount calculated in accordance with Article 16.1

13.1 Dans le cas d'erreurs ou d'omissions dans les inscriptions normales des pages blanches et jaunes de l'annuaire, que l'erreur ou l'omission ait trait ou non à un numéro de téléphone, la responsabilité de Bell Canada se limite à rembourser ou à annuler tous les frais d'inscription pertinents pour la période où l'erreur ou l'omission s'est produite. Toutefois, lorsque l'erreur ou l'omission résulte de la négligence de Bell Canada, Bell Canada est également responsable du montant calculé conformément au paragraphe 16.1.

13.2 In the case of errors in telephone numbers in directory white and yellow page listings, unless central office facilities are unavailable, Bell Canada must provide reference of call service, free of charge, until termination of the customer's service or distribution of updated directories for that district in which the number or listing is correct.

13.2 Dans le cas d'erreurs dans les numéros de téléphone inscrits dans les pages blanches et jaunes de l'annuaire, Bell Canada doit, à moins que les installations de centraux n'existent pas, fournir gratuitement un service de renvoi d'appels jusqu'à la résiliation du service à l'abonné ou la distribution de nouveaux annuaires à jour pour le district en cause.

Article 14: Bell Canada-Initiated Changes in Telephone Numbers and Service Arrangements**Paragraphe 14: – Changement de modalités de service et de numéros de téléphone apportés par Bell Canada**

14.1 Customers do not have any property rights in telephone numbers assigned to them. Bell Canada may change such numbers, provided it has reasonable grounds for doing so and has given reasonable advance written notice to the customers in question, stating the reason and anticipated date of change. In cases of emergency, oral notice with subsequent written confirmation is sufficient.

14.1 Les abonnés n'ont aucun droit de propriété sur les numéros de téléphone qui leur sont attribués. Bell Canada peut changer ces numéros, pourvu qu'elle ait des motifs raisonnables de le faire et qu'elle ait donné par écrit un préavis raisonnable aux abonnés touchés, indiquant le motif et la date prévue du changement. En cas d'urgence, un avis de vive voix, avec confirmation par écrit subséquente, suffit.

14.2 Whenever Bell Canada changes a customer's telephone number on its own initiative, it must, unless there are insufficient central office terminations available, provide reference of call service without charge until termination of the customer's service or distribution of updated directories for that district showing the new number, whichever occurs first.

14.2 Chaque fois que Bell Canada change de son propre chef le numéro de téléphone d'un abonné, elle doit, à moins que le nombre de raccordements de centraux soit insuffisant, fournir gratuitement un service de renvoi d'appels jusqu'à la résiliation du service à l'abonné ou la distribution de nouveaux annuaires à jour pour le district en cause, selon la première des deux éventualités.

Article 15: Refunds in Case of Service Problems**Paragraphe 15: – Remboursements en cas de problèmes de service**

15.1 Where there are omissions, interruptions, delays, errors or defects in transmission, or failures or defects in Bell Canada facilities, Bell Canada's liability is limited to a refund of charges, on request, proportionate to the length of time the problem existed. With regard to long distance service and short period private line service, the refund shall be computed in a similar manner, provided Bell Canada is advised promptly of the problem. No request is necessary where a problem in primary exchange service lasts twenty-four hours or more from the time Bell Canada is advised of the problem. However, where the problem is occasioned by Bell Canada negligence. Bell Canada is also liable for the amount calculated in accordance with article 16.1.

15.1 En cas d'omissions, d'interruptions, de retards, d'erreurs ou de défauts de transmission, ou de pannes ou de défauts des installations de Bell Canada, la responsabilité de Bell Canada se limite à rembourser, sur demande, les frais proportionnellement au temps que le problème a duré. Pour ce qui est du service interurbain et du service de ligne privée de brève durée, le montant du remboursement doit être calculé de la même manière, sous réserve que Bell Canada soit avisée rapidement du problème. Aucune demande de remboursement n'est nécessaire lorsqu'un problème de service local de base dure 24 heures ou plus à partir du moment où Bell Canada est avisée du problème. Toutefois, lorsque le problème est attribuable à la négligence de Bell Canada, Bell Canada est également responsable du montant calculé conformément au paragraphe 16.1.

Continued on page 34A / Suite page 34A.

See page 4 for explanation of symbols / Voir liste des symboles page 4.

TERMS OF SERVICE

MODALITÉS DE SERVICE

Item

10. GENERAL - continued

Article 16: Limitation of Bell Canada Liability

16.1 Except with regard to physical injuries, death or damage to customer premises or other property occasioned by its negligence, Bell Canada's liability for negligence, including negligence with regard to intercept, reference of call service and emergency service from coin telephones, and also for breach of contract where the breach results from the negligence of Bell Canada, is limited to the greater of \$20 and three times the amounts refunded or cancelled in accordance with Articles 13.1 and 15.1, as applicable.

16.2 Bell Canada is not liable for:

(a) any act or omission of a telecommunications carrier whose facilities are used in establishing connections to points which Bell Canada does not directly serve;

(b) defamation or copyright infringement arising from material transmitted or received over Bell Canada's facilities;

(c) infringement of patents arising from combining or using customer-provided facilities with Bell Canada's facilities; or

(d) copyright or trademark infringement, passing off or acts of unfair competition arising from directory advertisements furnished by a customer or a customer's directory listings, provided such advertisements or the information contained in such listings were received in good faith in the ordinary course of business.

Article

10. GÉNÉRALITÉS - suite

Paragraphe 16 – Limitation de la responsabilité de Bell Canada

16.1 Sauf pour ce qui est de blessures physiques, de décès ou de dommages aux locaux de l'abonné ou à d'autres biens occasionnés par sa négligence, la responsabilité de Bell Canada dans le cas de négligence, y compris la négligence relative aux services d'interception, de renvoi d'appel et d'urgence de téléphones payants, ainsi que le bris de contrat résultant de la négligence de Bell Canada, se limite à 20 \$ et trois fois les montants remboursés ou annulés conformément aux paragraphes 13.1 et 15.1, selon le cas, le plus élevé des deux montants étant retenu.

16.2 Bell Canada n'est pas responsable:

(a) de tout acte ou de toute omission d'un transporteur de télécommunications dont les installations sont utilisées aux fins du raccordement avec des endroits que Bell Canada ne dessert pas directement;

(b) de déclarations diffamatoires ou de violations de droits d'auteur découlant d'information transmise ou reçue par l'intermédiaire des installations de Bell Canada;

(c) de violations de brevets résultant de la combinaison ou de l'utilisation d'installations fournies par l'abonné avec les installations de Bell Canada; ou

(d) de violations de droits d'auteur ou de marques de commerce, de fausses représentations ou d'actes de concurrence déloyale résultant de messages publicitaires fournis par un abonné ou de l'inscription d'un abonné dans un annuaire téléphonique, sous réserve que ces messages publicitaires ou les renseignements contenus dans cette inscription aient été reçus de bonne foi dans le cours normal des affaires.

Continued on page 34B / Suite page 34B.

See page 4 for explanation of symbols / Voir liste des symboles page 4.

Issued/Publication 1986 04 25

Authority: Telecom. Order CRTC 86-476 July 18, 1986.

Effective date/Entrée en vigueur 1986 09 25

Cf. Ordonnance Télécom. CRTC 86-476 du 18 juillet 1986.

© 1986 Bell Canada

TERMS OF SERVICE

MODALITÉS DE SERVICE

Item

10. GENERAL - continued

Article 17: Payment Time Limit

17.1 The payment time limit is forborne from regulation, pursuant to Telecom Regulatory Policy CRTC 2009-424, Section III. Late payment charges will be calculated as set out on the customer invoice, or at www.bell.ca/legal.

17.2 In exceptional circumstances, for example when a customer has incurred a significant amount of long distance charges and presents an abnormal risk of loss to Bell Canada, prior to the normal billing date Bell Canada may request payment from the customer on an interim basis for the non-recurring charges that have accrued, providing the customer with details regarding the services and charges in question.

17.3 No charge disputed by a customer can be considered past due unless Bell Canada has reasonable grounds for believing that the purpose of the dispute is to evade or delay payment.

17.4 Bell Canada may request immediate payment in extreme situations, provided that a notice has been issued pursuant to Article 17.2 and the abnormal risk of loss has substantially increased since that notice was given or Bell Canada has reasonable grounds for believing that the customer intends to defraud Bell Canada.

Article

10. GÉNÉRALITÉS - suite

Paragraphe 17: Délai de paiement

17.1 Le délai de paiement est soustrait à la réglementation, conformément à la Politique réglementaire de télécom CRTC 2009-424, section III. Les suppléments de retard seront calculés conformément aux dispositions figurant sur la facture du client ou à l'adresse www.bell.ca/legal.

17.2 Dans des circonstances exceptionnelles, par exemple, lorsqu'un abonné a engagé un montant élevé de frais d'interurbain et présente un risque anormal de perte pour Bell Canada, celle-ci peut, avant la date de facturation normale, demander à l'abonné un paiement provisoire pour les frais non périodiques accumulés, en lui donnant des détails sur les services et les frais en question.

17.3 Aucuns frais contestés par un abonné ne peuvent être considérés comme étant en souffrance, à moins que Bell Canada ait des motifs raisonnables de croire que la contestation a pour objet d'éviter ou de retarder le paiement.

17.4 Bell Canada peut demander le paiement immédiat dans des situations extrêmes, sous réserve qu'un avis ait été signifié conformément au paragraphe 17.2 et que le risque anormal de perte se soit sensiblement accru depuis la signification de l'avis ou que Bell Canada ait des motifs raisonnables de croire que l'abonné a l'intention de frauder Bell Canada.

Continued on page 35 / Suite page 35.

See page 4 for explanation of symbols / Voir liste des symboles page 4.

Issued/Publication 2009 08 17

Authority: Telecom Order CRTC 2009-552 August 31, 2009.

Effective date/Entrée en vigueur 2009 09 01

Cf. Ordonnance Télécom CRTC 2009-552 du 31 août 2009.

TERMS OF SERVICE

MODALITÉS DE SERVICE

Item

10. GENERAL - continued

Article 18: Liability for Unbilled and Underbilled Charges

18.1 Unless there has been customer deception with regard to a charge, customers are not responsible for paying a previously unbilled or underbilled charge except where:

(a) in the case of a recurring charge or a charge for an international long distance message it is correctly billed within a period of one year from date it was incurred; or

(b) in the case of a non-recurring charge other than for an international long distance message, it is correctly billed within a period of 150 days from the date it was incurred.

18.2 In the circumstances described in Article 18.1, unless there has been customer deception, Bell Canada cannot charge the customer interest on the amount of the correction. If the customer is unable to promptly pay the full amount owing, Bell Canada must attempt to negotiate a reasonable deferred payment agreement.

Article 19: Liability for Charges that Should Not Have Been Billed and Those That Were Overbilled

19.1 In the case of a recurring charge that should not have been billed or that was overbilled, a customer must be credited with the excess back to the date of the error, subject to applicable limitation periods provided by law. However, a customer who does not dispute the charge within one year of the date of an itemized statement which shows that charge correctly, loses the right to have the excess credited for the period prior to that statement.

19.2 Non-recurring charges that should not have been billed or that were overbilled must be credited, provided that the customer disputes them within 150 days of the date of the bill.

19.3 A customer who is credited with any amount that should not have been billed or that was overbilled must also be credited with interest on that amount at the rate payable for interest on deposits that applied during the period in question.

Article

10. GÉNÉRALITÉS - suite

Paragraphe 18 – Responsabilité pour les frais non facturés ou sous-facturés

18.1 À moins de fraude de la part de l'abonné à l'égard de frais, les abonnés ne sont pas tenus de régler des frais jusque-là non facturés ou sous-facturés, sauf lorsque:

(a) dans le cas de frais périodiques ou de frais relatifs à un message interurbain international, ces frais ont été correctement facturés dans un délai d'un an à compter de la date où ils ont été engagés; ou

(b) dans le cas de frais non périodiques autres que pour un message interurbain international, ces frais ont été correctement facturés dans un délai de 150 jours, à compter de la date où ils ont été engagés.

18.2 Dans les circonstances décrites au paragraphe 18.1, sauf en cas de fraude de la part de l'abonné, Bell Canada ne peut imputer à l'abonné d'intérêt sur le montant corrigé. Si l'abonné est incapable de régler rapidement le plein montant du, Bell Canada doit tenter de négocier un accord raisonnable de paiements différés.

Paragraphe 19 – Responsabilité pour les frais facturés par erreur ou surfacturés

19.1 Dans les cas de frais périodiques facturés par erreur ou surfacturés, un abonné doit obtenir un crédit pour le montant excédentaire, avec effet rétroactif à la date de l'erreur, sous réserve des délais de prescription applicables prévus par la loi. Toutefois, un abonné qui ne conteste pas les frais dans un délai d'un an suivant la date d'un état de compte détaillé faisant état du montant correct de ces frais perd le droit de se voir créditer le montant excédentaire pour la période précédant la date de cet état de compte.

19.2 Les frais non périodiques facturés par erreur ou surfacturés doivent être crédités, pourvu que l'abonné les ait contestés dans un délai de 150 jours suivant la date de l'état de compte.

19.3 Un abonné qui obtient un crédit pour des frais facturés par erreur ou surfacturés a également droit à un crédit pour les intérêts imputés sur ces frais, au taux d'intérêt payable sur les dépôts qui s'appliquait durant la période en question.

Continued on page 35A / Suite page 35A.

See page 4 for explanation of symbols / Voir liste des symboles page 4.

Issued/Publication 1986 04 25

Authority: Telecom. Order CRTC 86-476 July 18, 1986.

Effective date/Entrée en vigueur 1986 09 25

Cf. Ordonnance Télécom. CRTC 86-476 du 18 juillet 1986.

© 1986 Bell Canada

TERMS OF SERVICE

MODALITÉS DE SERVICE

Item

Article

10. GENERAL - continued

10. GÉNÉRALITÉS - suite

Article 20: Minimum Contract Period and Cancellation Before Service Commencement**Paragraphe 20 – Durée minimale du contrat et résiliation avant le début du service**

20.1 The minimum contract period for Bell Canada services is one month commencing from the date the service is provided, except where otherwise stipulated in Bell Canada's Tariffs or where Bell Canada has stipulated a longer period in instances in which special construction is necessary or special assemblies are installed.

20.1 La durée minimale du contrat pour les services de Bell Canada est d'un mois à compter de la date de prestation du service, sauf dans les cas où des travaux spéciaux de construction s'imposent ou des montages spéciaux sont installés et que Bell Canada a stipulé une période plus longue, ou sauf stipulation contraire dans Tarifs de Bell Canada.

20.2 A customer who cancels or delays a request for service before installation work has started cannot be charged by Bell Canada. Installation work is considered to have started when the customer has advised Bell Canada to proceed, and Bell Canada has incurred any related expense. A customer who cancels or delays a request for service after installation work has started, but before service has started, will be charged the lesser of the full charge for the entire minimum contract period plus the installation charge and the estimated costs incurred in installation less estimated net salvage. The estimated installation costs include the cost of unsalvaged equipment and materials specifically provided or used plus the cost of installing, including engineering, supply expense, labour and supervision, and any other disbursements resulting from the installation and removal work.

20.2 L'abonné qui annule ou reporte une demande de service avant le début des travaux d'installation ne peut en être imputé par Bell Canada. Les travaux d'installation sont considérés comme ayant débuté lorsque l'abonné a avisé Bell Canada d'aller de l'avant et que Bell Canada a engagé des dépenses pertinentes. L'abonné qui annule ou reporte une demande de service après le début des travaux d'installation, mais avant le début du service, se voit imputer le moindre des frais intégraux de la totalité de la période minimale du contrat plus les frais d'installation et les coûts estimatifs engagés aux fins de l'installation moins le recouvrement net estimatif. Les coûts d'installation estimatifs comprennent le coût de l'équipement et du matériel non recouvrables expressément fournis ou utilisés, plus le coût d'installation, notamment les services techniques, les fournitures, la main-d'oeuvre et la supervision, ainsi que toute autre dépense résultant des travaux d'installation et d'enlèvement.

Article 21: Customer-Initiated Termination of Service**Paragraphe 21 – Résiliation par l'abonné**

21.1 Customers who give Bell Canada reasonable advance notice may terminate their service after expiry of the minimum contract period, in which case they must pay charges due for service which has been furnished.

21.1 Les abonnés qui en donnent un préavis raisonnable à Bell Canada peuvent résilier leur abonnement au terme de la période minimale du contrat et, dans ce cas, ils doivent régler les frais exigibles pour le service qui a été fourni.

21.2 Before expiry of the minimum contract period, customers may terminate their service in which case they must pay the full charges for the entire minimum contract period or, in the following circumstances, charges due for service which has been furnished:

21.2 Les abonnés peuvent résilier leur abonnement avant l'expiration de la période minimale du contrat et, dans ce cas, ils doivent régler tous les frais exigibles pour toute la période minimale du contrat ou, dans les circonstances ci-après, les frais exigibles pour le service qui a été fourni:

(a) in the event of the death of the customer during the minimum contract period, the termination is effective from the date Bell Canada is notified of the death;

(a) lorsque l'abonné décède au cours de la période minimale du contrat, la résiliation prend effet à la date où Bell Canada est avisée du décès;

(b) where the customer's premises are destroyed, damaged or condemned by reason of fire or other causes beyond the customer's control, so that they must be abandoned, the termination is effective from the date Bell Canada is notified;

(b) lorsque les lieux occupés par l'abonné sont détruits, endommagés ou interdits d'occupation en raison d'un incendie ou d'autres causes indépendantes de la volonté de l'abonné et doivent être abandonnés, la résiliation prend effet à la date où Bell Canada est avisée de la situation;

Continued on page 36 / Suite page 36.

See page 4 for explanation of symbols / Voir liste des symboles page 4.

Issued/Publication 1986 04 25

Effective date/Entrée en vigueur 1986 09 25

Authority: Telecom. Order CRTC 86-476 July 18, 1986.

Cf. Ordonnance Télécom. CRTC 86-476 du 18 juillet 1986.

TERMS OF SERVICE

MODALITÉS DE SERVICE

Item

10. GENERAL - continued

Article 21: Customer-Initiated Termination of Service - continued

(c) in the case of directory listings for which a specific charge applies and in the case of directory listings with regard to joint use of service, in the event of the death of the listed party or any joint user or when either acquires separate telephone service, the termination is effective from the date Bell Canada is notified of the death or from the date of the commencement of the separate service;

(d) where a change to the base rate, exchange or local service area affects the customer service, the termination is effective from the date Bell Canada is notified of the customer's desire to terminate service;

(e) where a customer replaces any Bell Canada service with another Bell Canada service, the termination is effective from the date of the replacement, subject to the terms of Bell Canada's Tariffs and, notwithstanding Article 1.3(c), the terms of the contract for the service in question;

(f) where a customer's service is taken over without lapse by a new customer at the same location, the termination with respect to the original customer is effective from that date. However, if at that time the new customer discontinues any of the original service or facilities, the original customer must pay the full charge for such discontinued service or facilities for the entire minimum contract period;

(g) where the circumstances specified in Article 21.2(a) through (f) do not apply, the minimum contract period is greater than one month at the same location, and the customer has given Bell Canada advance notice, the termination is effective when the customer pays the termination charge specified in the contract for the service in question or, where such charge is not specified, a termination charge of one-half of the charges remaining for the unexpired portion of the minimum contract period; and

(h) in the case of directory listings for which a specific charge applies and in the case of directory listings with regard to joint use of service, where the listing has appeared in a directory and the customer's service is terminated or the listed party or joint user moves to another location, and the customer has given Bell Canada advance notice, the termination is effective on the date of that service termination or move, subject to a minimum charge of one month, and as of such time as no reference of call service is provided from the old to the new number.

Article

10. GÉNÉRALITÉS - suite

Paragraphe 21 - Résiliation par l'abonné - suite

(c) dans les cas d'inscriptions dans l'annuaire pour lesquelles des frais particuliers s'appliquent et dans les cas d'inscriptions dans l'annuaire à l'égard de l'utilisation commune du service, lorsque la personne inscrite ou tout co-usager décède ou s'abonne à un service téléphonique distinct, la résiliation prend effet à la date où Bell Canada est avisée du décès ou à la date d'entrée en vigueur du service distinct;

(d) lorsqu'un changement du secteur à tarif de base, de circonscription ou de zone de desserte locale touche le service à l'abonné, la résiliation prend effet à la date à laquelle Bell Canada est avisée du désir de l'abonné de résilier son abonnement;

(e) lorsqu'un abonné remplace tout service de Bell Canada par un autre service de Bell Canada, la résiliation prend effet à la date de la substitution, sous réserve des modalités des Tarifs de Bell Canada et, nonobstant l'alinéa 1.3(c), des modalités du contrat de service pertinent;

(f) lorsque le service d'un abonné est repris sans interruption par un nouvel abonné au même endroit, la résiliation dans le cas du premier abonné prend effet à la date de la reprise. Toutefois, si, à ce moment-là, le nouvel abonné abandonne l'un des services ou l'une des installations acceptés au départ, le premier abonné doit régler tous les frais du service ou des installations ainsi abandonnés pour toute la période minimale du contrat;

(g) lorsque les circonstances prévues aux alinéas 21.2(a) à (f) ne s'appliquent pas, que la période minimale du contrat est supérieure à un mois au même endroit et que l'abonné a donné un préavis à Bell Canada, la résiliation prend effet au moment où l'abonné acquitte les frais de résiliation prescrits dans le contrat relatif au service en question ou, lorsque de tels frais ne sont pas prescrits, des frais de résiliation équivalant à la moitié du montant des frais restants pour la partie non écoulée de la période minimale du contrat; et

(h) dans les cas d'inscriptions dans l'annuaire pour lesquelles des frais particuliers s'appliquent et dans les cas d'inscriptions dans l'annuaire à l'égard de l'utilisation commune du service, lorsque l'inscription a paru dans un annuaire et que l'abonnement est résilié ou que la personne inscrite ou le co-usager déménage et que l'abonné a donné un préavis à Bell Canada, la résiliation prend effet à la date de résiliation ou du déménagement, sous réserve d'un montant minimal d'un mois de frais et à partir du moment où aucun service de renvoi d'appel n'est fourni de l'ancien au nouveau numéro.

Continued on page 36A / Suite page 36A.

See page 4 for explanation of symbols / Voir liste des symboles page 4.

Issued/Publication 1986 04 25

Authority: Telecom. Order CRTC 86-476 July 18, 1986.

Effective date/Entrée en vigueur 1986 09 25

Cf. Ordonnance Télécom. CRTC 86-476 du 18 juillet 1986.

© 1986 Bell Canada

TERMS OF SERVICE

MODALITÉS DE SERVICE

Item

10. GENERAL - continued

Article 22: Bell Canada-Initiated Suspension or Termination of Service

Note: Continues to apply for residential stand-alone primary exchange service in forborne exchanges, as identified in Item 60.

22.1 Bell Canada may suspend or terminate a customer's service only where the customer:

(a) fails to pay an account of the customer that is past due, provided it exceeds fifty dollars or has been past due for more than two months;

(b) fails to provide or maintain a reasonable deposit or alternative when required to do so pursuant to these Terms;

(c) fails to comply with the terms of a deferred payment agreement;

(d) repeatedly fails to provide Bell Canada with reasonable entry and access in conformity with Articles 5.1 and 5.2;

(e) uses or permits others to use any of Bell Canada's services so as to prevent fair and proportionate use by others;

(f) uses or permits others to use any of Bell Canada's services for a purpose or in a manner that is contrary to law or for the purpose of making annoying or offensive calls;

(g) contravenes Articles 8.4 or 8.5; or

(h) fails to provide payment when requested by Bell Canada pursuant to Article 17.4.

22.2 Bell Canada may not suspend or terminate service in the following circumstances:

(a) failure to pay non-tariffed charges;

(b) failure to pay charges for a different class of service at different premises or for service in the name of another customer, including failure to pay the account of another customer as a guarantor;

(c) where the customer is prepared to enter into and honour a reasonable deferred payment agreement; or

(d) where there is a dispute regarding the basis of the proposed suspension or termination, provided payment is being made for undisputed outstanding amounts and Bell Canada does not have reasonable grounds for believing that the purpose of that dispute is to evade or delay payment.

Article

10. GÉNÉRALITÉS - suite

Paragraphe 22 – Suspension ou résiliation du service par Bell Canada

Note: Continue de s'appliquer au service local de base résidentiel autonome dans les circonscriptions déréglées, tel qu'il est précisé dans l'article 60.

22.1 Bell Canada ne peut suspendre ou résilier le service d'un abonné que si celui-ci:

(a) omet de régler un compte en souffrance, pourvu que ce compte dépasse 50 \$ ou soit en souffrance depuis plus de deux mois;

(b) omet de verser un dépôt ou de donner une autre garantie raisonnables lorsqu'il est requis de le faire en vertu des présentes Modalités;

(c) ne se conforme pas aux conditions d'un accord de paiements différés;

(d) refuse, à plusieurs reprises, de permettre raisonnablement à Bell Canada de pénétrer dans les lieux, conformément aux paragraphes 5.1 et 5.2;

(e) utilise ou permet à d'autres personnes d'utiliser les services de Bell Canada de manière à empêcher autrui d'en faire un usage juste et proportionné;

(f) utilise ou permet à d'autres personnes d'utiliser les services de Bell Canada dans un but ou d'une manière contraires à la loi ou pour loger des appels importuns ou offensants;

(g) contrevient aux paragraphes 8.4 ou 8.5; ou

(h) n'effectue pas le paiement demandé par Bell Canada conformément au paragraphe 17.4.

22.2 Bell Canada ne peut suspendre ou résilier le service dans les circonstances ci-après:

(a) le fait de ne pas régler des frais non tarifés;

(b) le fait de ne pas régler des frais pour une catégorie de service différente dans des locaux différents ou des frais de service au nom d'un autre abonné, y compris le fait de ne pas régler le compte d'un autre abonné comme garant;

(c) lorsque l'abonné est disposé à conclure et à respecter un accord raisonnable de paiements différés; ou

(d) lorsque le motif de la suspension ou de la résiliation envisagée est contesté, pourvu que les montants exigibles non contestés soient acquittés et que Bell Canada n'ait pas de motif raisonnable de croire que la contestation a pour objet d'éviter ou de retarder le paiement.

Continued on page 37 / Suite page 37.

See page 4 for explanation of symbols / Voir liste des symboles page 4.

Issued/Publication 2007 09 04

Authority: Telecom Order CRTC 2007-434 November 20, 2007.

Effective date/Entrée en vigueur 2007 11 20

Cf. Ordonnance Télécom CRTC 2007-434 du 20 novembre 2007.

TERMS OF SERVICE

MODALITÉS DE SERVICE

Item

Article

10. GENERAL – continued

10. GÉNÉRALITÉS - suite

Article 22: Bell Canada-Initiated Suspension or Termination of Service - continued**Paragraphe 22 – Suspension ou résiliation du service par Bell Canada - suite**

22.3 Prior to suspension or termination, Bell Canada must provide the customer with reasonable advance notice, stating:

22.3 Avant de procéder à la suspension ou à la résiliation du service, Bell Canada doit donner à l'abonné un pré-avis raisonnable indiquant:

- (a) the reason for the proposed suspension or termination and the amount owing (if any);
- (b) the scheduled suspension or termination date;
- (c) that a reasonable deferred Payment agreement can be entered into (where the reason suspension or termination is failure to pay);
- (d) the reconnection charge;
- (e) the telephone number of a Bell Canada representative with whom any dispute may be discussed; and
- (f) that disputes unresolved with this representative may be referred to a senior Bell Canada Manager.

- (a) le motif de la suspension ou de la résiliation envisagée et le montant dû (le cas échéant);
- (b) la date prévue de la suspension ou de la résiliation;
- (c) la possibilité de conclure un accord raisonnable de paiements différés (lorsque le motif de la suspension ou de la résiliation est le fait de ne pas avoir réglé des frais);
- (d) les frais de rétablissement du service;
- (e) le numéro de téléphone d'un représentant de Bell Canada avec lequel il est possible de discuter de tout litige; et
- (f) le fait que les litiges non réglés avec ce représentant peuvent être déferés à un cadre supérieur de Bell Canada.

Where repeated efforts to contact the customer have failed, Bell Canada must deliver such advance notice to the billing address.

Lorsque Bell Canada n'a pu, malgré des efforts répétés, communiquer avec l'abonné, elle doit signifier un tel préavis à l'adresse de facturation.

For the purposes of Article 22.3, reasonable advance notice for the termination or suspension of the service of a customer that is a competitor will generally be at least 30 calendar days.

N
|
N

Aux fins de l'article 22.3, un préavis raisonnable pour la résiliation ou la suspension du service d'un client concurrent sera généralement d'au moins 30 jours calendrier.

N
|
N

22.4 In addition to the notice required by Article 22.3, Bell Canada must, at least twenty-four hours prior to suspension or termination, advise the customer or another responsible person that suspension or termination is imminent, except where:

22.4 Outre le préavis exigé en vertu du paragraphe 22.3, Bell Canada doit, au moins vingt-quatre heures avant la suspension ou la résiliation du service, aviser l'abonné ou une autre personne responsable que la suspension ou la résiliation du service est imminente, à moins:

- (a) repeated efforts to so advise have failed;
- (b) immediate action must be taken to protect Bell Canada from network harm resulting from customer-provided equipment; or
- (c) the suspension or termination occurs by virtue of a failure to provide payment when requested by Bell Canada pursuant to Article 17.4.

- (a) qu'elle n'ait pu le faire malgré des efforts répétés;
- (b) qu'il ne faille prendre des mesures immédiates pour protéger Bell Canada d'un préjudice pour le réseau résultant d'équipement fourni par l'abonné; ou
- (c) que la suspension ou la résiliation ne soit le résultat d'un défaut de paiement sur demande de Bell Canada conformément au paragraphe 17.4.

t¹

t¹

^{t1} Transferred to page 37.1 / Reporté à la page 37.1.

Continued on page 37.1 / Suite page 37.1.

See page 4 for explanation of symbols / Voir liste des symboles page 4.

TERMS OF SERVICE

MODALITÉS DE SERVICE

Item

Article

10. GENERAL - continued

10. GÉNÉRALITÉS - suite

Article 22: Bell Canada-Initiated Suspension or Termination of Service - continued**Paragraphe 22 – Suspension ou résiliation du service par Bell Canada - suite**

22.5 Except with customer consent or in exceptional circumstances, suspension or termination may occur only business days between 8 a.m. and 4 p.m., unless the business day precedes non-business day in which case disconnection may not occur after 12 noon.

22.5 Sauf lorsque l'abonné y consent ou dans des circonstances exceptionnelles, la suspension ou la résiliation du service ne peut se faire que les jours d'affaires, entre 8 h et 16 h, à moins qu'il s'agisse de la veille d'un jour non ouvrable, auquel cas le débranchement ne peut se faire après midi.

22.6 Suspension or termination does not affect the customer's obligation to pay any amount owed to Bell Canada.

22.6 La suspension ou la résiliation du service ne dispense pas l'abonné de l'obligation de verser toute somme due à Bell Canada.

22.7 In the case of services that have been suspended, unless suspension occurs during the minimum contract period, Bell Canada must make a daily pro rata allowance based on the monthly charge for such services.

22.7 Dans le cas de services suspendus, à moins que la suspension ne se produise au cours de la période minimale du contrat, Bell Canada doit accordé une réduction au pro rata du nombre de jours de suspension, en fonction de frais mensuels exigés pour ces services.

22.8 Bell Canada must restore service, without undue delay, where the grounds for suspension or termination no longer exist or a payment or deferred payment agreement has been negotiated.

22.8 Bell Canada doit rétablir le service sans retard indu, lorsque les motifs de la suspension ou de la résiliation du service n'existent plus ou qu'un paiement ou un accord de paiements différés a été négocié.

22.9 Where it becomes apparent that suspension or termination occurred in error or was otherwise improper, Bell Canada must restore service during business hours on the next working day, at the latest, unless exceptional circumstances do not permit this, and no reconnection charges shall be levied.

22.9 Lorsqu'il devient manifeste que la suspension ou la résiliation du service s'est produite par erreur ou de manière autrement irrégulière, Bell Canada doit rétablir le service au plus tard durant les heures d'affaires du jour ouvrable suivant, sauf dans le cas de circonstances exceptionnelles qui l'en empêchent, et aucuns frais de rétablissement du service ne doivent être exigés.

¹ Transferred to page 37 / Reporté à la page 37.

See page 4 for explanation of symbols / Voir liste des symboles page 4.