



## TERMS AND CONDITIONS OF SERVICE

### AGREEMENT TERMS

- Unlimitel is offering Services to the Client, including long distance phone services and/or wholesale VoIP services and/or Internet Services.
- By this Agreement, the Client agrees to subscribe to the Service(s), and Unlimitel agrees to provide the Services subject to the terms and conditions in this Agreement.
- Services and Equipment provided by Unlimitel under this agreement may be used for lawful business purposes only.
- The Client is responsible for ensuring that any service provided by the Client through the use of the Services provided by Unlimitel satisfies the terms and conditions in this agreement and all other applicable regulations (i.e. CRTC regulations and applicable legislation).
- Unlimitel will not enable the Client's Account and Services until full payment is received from the Client.
- Unlimitel remains the sole owner of the long distance phone, VOIP and Internet services, including all telephone numbers and numbers and addresses for other Services (i.e. IP addresses etc.).
- This agreement becomes effective on the date that the Client's Account is activated.

### CLIENT OBLIGATIONS

- The Client is responsible for proper access and ethical use and agrees to obey rules and regulations of system usage as may be imposed by Unlimitel.
- The Client will indemnify Unlimitel and compensate for any loss and harm suffered by improper or abusive use of the Services.
- The Client is responsible for all charges for Services subscribed to, regardless of who used the Services. The Client is solely responsible in the event of charges arising from the fraudulent use of Service and/or Equipment by a third party.
- The Client will use the phone services only for "voice". No modem connection will be allowed.
- The Client is responsible to provide basic or enhanced 911 emergency services to its VoIP users, subject to applicable CRTC regulations. Unlimitel offers the basic 911 emergency service to our clients. Unlimitel also offers E911 (enhanced) upon request.
- Fax calls on Unlimitel's VoIP network are not supported by our technical support services

### UNLIMITEL'S RIGHTS

1. Unlimitel will not provide access and Services to any Client that does not provide accurate account and billing information.
2. Unlimitel reserves the right to change conditions and terms of this service agreement by notifying the Client in writing or by email at least 30 days in advance of the effective date of the change. By using the service after the effective date, the Client agrees with the new terms and conditions. If the Client does not agree with the new terms and conditions, the Client may cancel this agreement by giving Unlimitel proper written notice, 15 days in advance of the effective date.
3. Unlimitel reserves the right to revoke access to Clients for fraudulent use and/or abusive conduct of the services or for non-payment of the service.
4. Unlimitel will not be responsible for any virus, worms, unwanted emails, or long distance charge(s) that the Client may incur through the improper use of Services.
5. Unlimitel does not warrant that the Services will be uninterrupted, error free or that the functions will meet the specific requirements of the Client. Maintenance work will be completed between 12:00a.m. and 7:00a.m. Unlimitel will not be liable for any damages incurred in connection with the use or inability to use the services.
6. Unlimitel is not responsible for the quality of the phone lines and Services or any connection problems or other issues caused by the Services provided.
7. Unlimitel will not reimburse or credit the Client if the Client wishes to cancel his/her contract before the renewal date or if Unlimitel revokes access for fraudulent or abusive use or non-payment. The balance of the prepaid account is not refundable at any time.
8. Unlimitel will not reimburse or credit any charges that the Client may have if the service is down.

### SERVICE FEES. PAYMENT. INVOICE

1. Payment for Services provided by Unlimitel may be made in the form of Visa or MasterCard only.
2. By paying the invoice for the mentioned service, the Client agrees that his/her contract is renewed automatically for the period equivalent to the amount paid.

Proprietary and Confidential

Unlimitel 2012



# Unlimitel

3. Charges billed will be deemed to be correct if not dispute by the Client within 10 days of the invoiced or charged date.
4. Once the prepaid account is under \$0.00 and the automatic recharge is declined on the Client's credit card, the services under this account will be suspended immediately until full payment is received.
5. Prepaid account balances are not transferable to another existing or new account.
6. All prepaid accounts balance expires after one full year from the last recharge date.
7. LNP Fee: \$35.00/DID. LNP Rejected Fee: \$35.00/DID. LNP Cancellation fee; \$89.00/DID. Tollfree Transfer fee: \$35.00/tollfree. Vanity Tollfree setup fee: \$35.00/tollfree. 411 directory listing registration or modification: \$35.00/DID.
9. A manual provisioning fee of \$15.00/DID will be charge to change a DID service type from VoIP a la Carte to FAX a la Carte or vice-versa. A service fee of \$15.00 per DID request to add voicemail or callforward option will be charge.
10. Request to change DSL service IP address wil be charge \$15.00 per DSL request.
11. The customer may request to select a DID from our list of vanity DIDs. A fee of \$50.00 will be charged to manually provision each vanity DID service.
12. A cancellation fee of \$5.00/DID will be charged to remove DIDs from customer's account. This fee is necessary to pay for recycling the DID in our database.

## CANCELLATION

1. If no notification is received from the Client before the renewal date, Unlimitel will renew the contract for the equivalent period.
2. The Client must contact Unlimitel 7 days before due date if he/she wishes to modify his//her contract at the end of the contract.
3. If the client cancels his service, the balance of the prepaid account is not refundable or transferable.
4. If all DIDs have been removed from customer's account, the account will be closed automatically and the prepaid balance is not refundable.

THIS AGREEMENT SHALL BE GOVERNED BY AND CONSTRUED ACCORDING TO THE LAWS IN FORCE IN THE PROVINCE OF ONTARIO.

## MODALITÉS DE L'ENTENTE

- Unlimitel offre des services au client, dont des services téléphoniques interurbains et (ou) des services VoIP en gros, ou des services Internet.
- En vertu de cette entente, le client convient de s'abonner au(x) service(s), et Unlimitel convient de fournir les services en vertu des modalités de cette entente.
- Les services et l'équipement fournis par Unlimitel dans le cadre de cette entente peuvent être utilisés à des fins commerciales légitimes seulement.
- Le client est responsable de s'assurer que tout service fourni par le client par l'entremise de l'utilisation des services fournis par Unlimitel se conforme aux modalités de cette entente et de toute autre règle applicable (p. ex., réglementation du CRTC et lois applicables).
- Unlimitel n'activera pas le compte et les services du client avant que le paiement intégral ait été reçu de la part du client.
- Unlimitel demeurera le seul et unique propriétaire des services téléphoniques interurbains, VoIP et Internet, y compris tous les numéros de téléphone et numéros et adresses des autres services (p. ex., adresses IP).
- Cette entente entre en vigueur à la date à laquelle le compte du client est activé.

## OBLIGATIONS DU CLIENT

- Le client est responsable de l'accès approprié et de l'utilisation conforme à l'éthique, et convient de se conformer aux règles d'usage du système pouvant être imposées par Unlimitel.
- Le client indemnisera Unlimitel pour toute perte ou tout dommage causés par une utilisation inappropriée ou abusive des services.
- Le client est responsable de tous les frais des services auxquels il est abonné, sans égard à qui a utilisé les services. Le client est entièrement responsable des frais découlant d'un usage frauduleux des services et de l'équipement par un tiers.
- Le client utilisera les services téléphoniques uniquement pour les communications vocales. Les connexions de modems ne sont pas permises.
- Le client est responsable de fournir des services 911 de base ou rehaussés à ses utilisateurs du service VoIP, en vertu des règlements applicables du CRTC. Unlimitel offre le service d'urgence 911 de base à nos clients. Unlimitel offre également le service E911 (rehaussé) sur demande.

Proprietary and Confidential



- Appels fax sur Unlimitel du réseau VoIP ne sont pas pris en charge par nos services de soutien technique

#### **DROITS D'UNLIMITEL**

1. Unlimitel ne fournira pas l'accès et les services à tout client qui ne donne pas de renseignements précis au sujet du compte et de la facturation.
2. Unlimitel se réserve le droit de modifier les modalités de cette entente de service en signalant tout changement par écrit ou par courriel au client au moins 30 jours avant l'entrée en vigueur du changement. En utilisant les services après la date d'entrée en vigueur des changements, le client convient des nouvelles modalités. Si le client ne convient pas des nouvelles modalités, le client peut annuler cette entente en donnant un avis écrit approprié à Unlimitel 15 jours avant la date d'entrée en vigueur.
3. Unlimitel se réserve le droit de révoquer l'accès aux clients pour cause d'utilisation frauduleuse ou de conduite abusive des services, ou encore pour le non-paiement des services.
4. Unlimitel ne sera aucunement responsable des virus, vers, courriels indésirables ou des frais d'interurbain que le client pourrait encourir dans le cadre d'un usage inapproprié des services.
5. Unlimitel ne garantit aucunement que les services seront ininterrompus, sans erreur, ou que les fonctions combleront les exigences particulières du client. Les travaux d'entretien seront effectués entre minuit et 7 h. Unlimitel ne sera aucunement responsable des dommages liés à l'utilisation ou à l'impossibilité des services.
6. Unlimitel n'est aucunement responsable de la qualité des lignes téléphoniques et des services et de tout problème de connexion ou autre problème causé par le service fourni.
7. Unlimitel ne remboursera pas le client ni ne lui remettra de crédits si le client désire annuler son contrat avant la date de renouvellement ou si Unlimitel révoque l'accès pour cause d'utilisation frauduleuse ou abusive ou encore pour non-paiement. Le solde du compte prépayé n'est pas remboursable en tout temps.
8. Unlimitel ne remboursera pas les frais au client ni ne lui remettra de crédits pour les frais en cas de panne du service.

#### **FRAIS DE SERVICE, PAIEMENT, FACTURE**

1. Le paiement des services fournis par Unlimitel peut être faite sous forme de carte Visa ou MasterCard seulement.
2. En payant la facture pour le service mentionné, le Client accepte que son / son contrat est renouvelé automatiquement pour la période équivalente au montant payé.
3. Les frais facturés seront réputés être exacts si vous ne différez pas le client dans les 10 jours suivant la date de facturation ou inculpé.
4. Une fois le compte prépayé est en cours de 0,00 \$ et la recharge automatique est refusé sur la carte de crédit du client, les services relevant de ce compte sera immédiatement suspendu jusqu'au paiement intégral est reçu.
5. Les soldes des comptes prépayés ne sont pas transférables à un autre compte existant ou nouveau.
6. Tout solde prépayé comptes expire au bout d'un an à partir de la date de dernière recharge.
7. TNL Fee: \$ 35.00/DID. TNL Rejeté Fee: \$ 35.00/DID. TNL Frais d'annulation; 89.00/DID \$. Les frais de transfert Sans frais:
8. \$ 35.00/tollfree. Frais de Vanity configuration Sans frais: \$ 35.00/tollfree. 411 Enregistrement de liste de répertoires ou de la modification: 35.00/DID \$.
9. Un manuel de provisionnement des frais de 15.00/DID \$ seront facturés pour changer le type de service DID VoIP à partir de la Carte FAX à la carte ou vice-versa. Des frais de service de 15,00 \$ par DID demande d'ajout ou de l'option de messagerie vocale callforward sera facturée.
10. Demande de changement de service DSL adresse IP wil être frais de 15,00 \$ par demande DSL.
11. Le client peut demander de choisir un DID de notre liste de DID vanité. Des frais de 50,00 \$ seront exigés pour chaque prestation manuellement vanité service SDA.
12. Des frais d'annulation de 5.00/DID \$ seront facturés pour enlever DID à partir du compte du client. Cette taxe est nécessaire de payer pour le recyclage du DID dans notre base de données.

#### **RÉSILIATION**

1. Si aucune notification n'est reçue du client avant la date de renouvellement, Unlimitel va renouveler le contrat pour la période équivalente.
2. Le Client doit contacter Unlimitel 7 jours avant la date d'échéance si il / elle veut modifier son / son contrat à la fin du contrat.
3. Si le client annule son service, le solde du compte prépayé n'est pas remboursable ni transférable.
4. Si tous les DID ont été retirés du compte du client, le compte sera automatiquement fermé et le solde prépayé n'est pas remboursable.

CETTE ENTENTE EST RÉGIE ET INTERPRÉTÉE EN VERTU DES LOIS EN VIGUEUR DANS LA PROVINCE DE L'ONTARIO.

Proprietary and Confidential



I accept the terms and conditions / J'accepte les modalités : \_\_\_\_\_

Date: \_\_\_\_\_