

Protocole d'arbitrage

PROTOCOLE D'ARBITRAGE POUR ROGERS COMMUNICATIONS INC. AINSI QUE POUR SES FILIALES ET SES AFFILIÉS

Le protocole d'arbitrage suivant s'applique à toute demande d'arbitrage présentée par un client de Rogers Communications Inc., l'une de ses filiales ou de ses affiliés (ci-après désignés collectivement par le terme « **Rogers** »). En vertu du présent protocole d'arbitrage, toute décision arbitrale sera déterminée conformément aux lois applicables du Canada et aux lois de la province ou du territoire où habite le client de Rogers ayant entrepris le processus d'arbitrage (ci-après désigné le « **Plaignant** »). Si l'adresse de facturation du Plaignant se trouve à l'extérieur du Canada, l'arbitrage sera régi par les lois de la province de l'Ontario.

Conduite de l'arbitrage

1. En vertu du présent protocole d'arbitrage, tout arbitrage doit être mené par l'Institut d'arbitrage et de médiation du Canada (ci-après désigné l'« Institut ») conformément à ses Règles (désignées ci-après les « Règles »). On peut y accéder à l'adresse <https://adric.ca/fr/rules-codes/arbrules/>, en cherchant « Règles d'arbitrage de l'IAMC » ou en communiquant avec l'Institut par téléphone au [1-877-475-4353](tel:1-877-475-4353).
2. Pour aller en arbitrage, le Plaignant doit :
 - a) envoyer un avis écrit de demande d'arbitrage à ces deux endroits :
 - i. aux Services juridiques de Rogers situés au 333, rue Bloor Est, Toronto (Ontario) M4W 1G9;
 - ii. à l'Institut, à l'adresse indiquée à la page <https://adric.ca/fr/>;
 - b) payer des frais d'ouverture à l'Institut. L'information sur le montant des frais, qui varie selon le montant de la réclamation, se trouve à l'annexe B des Règles.

Sélection de l'arbitre

3. L'arbitre sera choisi de la façon suivante :
 - a) Rogers fournira au Plaignant une liste des arbitres proposés parmi lesquels le Plaignant peut choisir un seul arbitre.
 - b) Le Plaignant peut choisir n'importe quel arbitre dans la liste soumise par Rogers pour agir comme arbitre, en faisant parvenir un avis écrit à Rogers, et Rogers confirmera l'acceptation de tout arbitre choisi par le Plaignant en faisant parvenir un avis écrit au Plaignant; ou

- c) Le Plaignant peut choisir une personne qui ne figure pas sur la liste en présentant un avis écrit à Rogers, et Rogers fournira un avis écrit au Plaignant si elle accepte la personne ainsi choisie par le Plaignant.
- 4. Si les parties ne peuvent convenir du choix de la personne qui agira comme arbitre dans les 15 jours suivant la sélection par le Plaignant d'un arbitre proposé, l'Institut devra nommer un arbitre en suivant la procédure énoncée dans ses Règles.

Lieu d'arbitrage

- 5. L'arbitrage aura lieu dans le territoire de l'administration où habite le Plaignant, sauf si les deux parties en conviennent autrement.
- 6. Le Plaignant peut choisir que l'arbitrage se déroule par téléphone, par vidéoconférence ou par écrit pour toute réclamation de moins de 50 000 \$.

Représentation du Plaignant

- 7. Le Plaignant pourra choisir n'importe quelle personne pour le représenter dans le processus d'arbitrage et devra payer tous les frais, coûts et dépenses associés à un tel mandat de représentation.

Frais d'arbitrage

- 8. Le paiement de tous les frais de dépôt, d'administration et d'arbitrage sera régi par les Règles.
- 9. Pour toute réclamation de moins de 50 000 \$, Rogers remboursera au Plaignant les frais d'ouverture, d'administration et d'audition ainsi que d'autres frais associés à l'arbitrage, notamment les dépenses ou frais exigés par l'arbitre et les dépenses ou frais associés à l'utilisation de toute installation requise aux fins de l'audition de l'arbitrage, moins tous les montants que le Plaignant aurait engagés si le recours avait été déposé à la cour des petites créances ou à un organisme judiciaire semblable de la province ou du territoire où habite le Plaignant. L'obligation de Rogers de rembourser le Plaignant en vertu du présent article ne s'appliquera pas si l'arbitre détermine que :
 - a) la plainte était futile; ou que
 - b) le Plaignant a agi de façon déraisonnable ou inappropriée ou avec mauvaise foi en ayant recours à l'arbitrage.

Ordonnance des frais

10. L'arbitre aura la discrétion pour ordonner que les frais soient payés par Rogers si les conclusions de l'arbitrage sont en faveur du Plaignant.
11. L'arbitre pourra ordonner que les frais soient payés par le Plaignant uniquement si l'arbitre détermine que :
 - a) la plainte était futile; ou que
 - b) le Plaignant a agi de façon déraisonnable ou inappropriée ou avec mauvaise foi en ayant recours à l'arbitrage.

Droit d'appel

12. Les parties auront un droit d'appel tel que prévu par la loi sur l'arbitrage applicable dans la province ou le territoire où habite le Plaignant.

Modifications au Protocole

13. Rogers se réserve le droit de modifier le protocole d'arbitrage de temps à autre.