



## PROGRAMME D'ÉCHANGE D'APPAREIL DE ROGERS SERVICE AFFAIRES

En choisissant d'utiliser le Programme d'échange d'appareil de Rogers service Affaires (le « **Programme** »), le Client convient que son utilisation est assujettie aux conditions suivantes :

### 1. Définitions :

Les termes ci-après, lorsqu'ils sont en majuscules, ont la signification suivante :

- 1.1. « **Personne autorisée** » s'entend d'une personne autorisée à apporter des changements au compte du Client, comme le Gestionnaire des communications.
- 1.2. « **Commandes en gros** » s'entend de l'expédition, directement par le Client, de plusieurs Appareils pour une même commande.
- 1.3. « **Gestionnaire des communications** » s'entend, pour les grandes entreprises, de l'administrateur des télécommunications désigné par le Client comme personne-ressource pour toutes les commandes d'Appareils, ou de toute autre personne à qui est attribué l'accès réservé au gestionnaire des télécommunications d'entreprise pour ce qui est du portail Rogers Direct.
- 1.4. « **Client** » s'entend d'une entreprise cliente de Rogers ayant activé le Programme dans son compte Rogers.
- 1.5. « **Concessionnaire** » fait référence à un canal autorisé de Rogers qui s'occupe des transactions avec la clientèle.
- 1.6. « **Appareil** » a le sens qui lui est donné dans l'entente de services de télécommunications sans-fil conclue entre le Client et Rogers.
- 1.7. « **Utilisateur** » s'entend du titulaire du compte ou de la personne qui possède l'Appareil en question, qui lui a été attribué par le Gestionnaire des communications.
- 1.8. « **Tableau de bord de gestion de l'échange d'appareil** » s'entend du tableau de bord du Programme accessible par une Personne autorisée au moyen du portail Rogers Direct.
- 1.9. « **Procédure de remise en état** » a le sens qui lui est donné à l'article 4.2 des présentes.
- 1.10. « **Retour** » s'entend de tout retour ou échange d'Appareils effectué par le Client, l'Utilisateur ou le Gestionnaire des communications dans le cadre du présent Programme.
- 1.11. « **certifié R2** » s'entend de la norme sur la réutilisation et le recyclage durables des appareils électroniques, qui veille à ce que les entreprises [traduction] « se conforment à toutes les exigences juridiques applicables en matière d'environnement, de santé, de sécurité, ainsi que de sécurité des données ».
- 1.12. « **Centre certifié R2** » s'entend d'un partenaire de recyclage qui détient une certification NAID, R2 et ISO 14001 et qui est approuvé par le ministre de l'Environnement et de l'Action en matière de changement climatique de l'Ontario.

### 2. Ce qu'il faut savoir :

- 2.1. Pour les clients Affaires, une Personne autorisée inscrite au compte du Client doit activer le Programme qui sera ensuite opérationnel par défaut.
- 2.2. Pour les clients Affaires, une Personne autorisée peut se désinscrire du Programme, sous certaines conditions qui seront examinées au cas par cas, en sélectionnant cette option au moment de passer la commande pour un nouvel Appareil.
- 2.3. Pour les clients Affaires, une Personne autorisée peut retirer le Client du Programme, et ce, en tout temps, à condition de donner un préavis d'au moins 30 jours.
- 2.4. Lors de l'envoi d'une nouvelle demande d'échange d'Appareil, il faut inclure l'adresse courriel du Client ou, dans le cas d'un client Affaires, du Gestionnaire des communications, ainsi que celle de l'Utilisateur, pour permettre toute communication liée au Programme. Les adresses électroniques inscrites au dossier figureront sur toute la correspondance.
- 2.5. Les clients Affaires peuvent passer en revue les Commandes en gros qu'ils ont reçues à partir du



Tableau de bord de gestion de l'échange d'appareil.

**3. Retour d'un Appareil :**

- 3.1. Après confirmation de la commande de rehaussement d'appareil, en l'absence de désinscription du Programme, une pochette d'expédition avec bordereau d'expédition prépayé est envoyée. La pochette d'expédition contient les instructions d'expédition pour le Programme, ainsi que les critères pour que le Retour de l'Appareil soit accepté,



les directives générales relatives à l'emballage, les listes de vérification que le Client ou l'Utilisateur peuvent utiliser pour effacer les verrous personnels et supprimer les données de l'Appareil.

- 3.2. Si l'Appareil n'est pas retourné, deux (2) tentatives seront effectuées pour le récupérer. En l'absence de réponse, le Retour de l'Appareil sera annulé et l'état sera mis à jour pour le Client dans le Tableau de bord de gestion de l'échange d'appareil.
- 3.3. Le Client doit désinstaller tout logiciel géré par l'entreprise : MDM, ABM, KME, AZT. Tous les comptes et les logiciels gérés doivent avoir été supprimés ou désactivés. Une fois l'Appareil reçu, s'il est verrouillé ou contrôlé par un logiciel géré, après l'avoir déverrouillé ou après avoir supprimé le compte et le logiciel géré, le Client doit mettre à jour l'état de l'Appareil depuis le Tableau de bord de gestion de l'échange d'appareil et le définir comme étant (« **Déverrouillé** »).
- 3.4. En cas de perte en transit d'un Appareil qui a été envoyé avec son bordereau d'expédition prépayé, Rogers offre une assurance avec une couverture pouvant atteindre les 75 \$. Il faut toutefois que le service de messagerie ait balayé le bordereau d'expédition, l'ait accepté, sans que l'Appareil n'arrive à destination. Le versement de l'assurance est effectué après une enquête raisonnable de la part de Rogers ou du service de messagerie.
- 3.5. Les Commandes en gros doivent être expédiées par le Client à ses frais et sous sa responsabilité. Elles ne sont pas assurées par Rogers.
- 3.6. En cas de perte d'un Appareil dont la livraison à l'adresse de destination précisée sur le bordereau d'expédition a été confirmée, après une période de recherche raisonnable pour vérifier la perte (4 semaines), Rogers versera au client la valeur marchande de l'Appareil retourné en supposant que l'Appareil évalué corresponde à un « État acceptable ».

#### 4. Évaluation de l'Appareil<sup>ii</sup> :

- 4.1. La valeur de l'Appareil dépend de son état. Une inspection sera effectuée à la réception. L'Appareil doit pouvoir être mis sous tension et être entièrement fonctionnel, sans dommages à l'écran ni dommages mécaniques. Tous les comptes doivent être supprimés ou désactivés. Cela comprend, entre autres, la fonction Localiser mon iPhone pour les Appareils Apple iOS, les fonctions Localiser l'appareil mobile et Reaction Lock pour les Appareils Samsung Galaxy, la fonction Samsung Knox, le compte Samsung, le compte Google et la Protection antiviol BlackBerry. Si l'état de l'Appareil usagé diffère considérablement de celui que vous avez décrit, Rogers se réserve le droit d'effectuer une réévaluation en fonction de la valeur marchande actuelle correspondant à l'état de l'Appareil. Si l'Appareil reçu est verrouillé et inaccessible, il sera soumis à la Procédure de remise en état décrite ci-dessous afin de déverrouiller l'Appareil pour porter sa valeur à son maximum. Les Appareils qui restent verrouillés seront jugés inadmissibles, n'auront aucune valeur de retour et seront recyclés. Les Appareils envoyés dans le cadre du Programme ne seront pas retournés. Les Appareils recyclés ne seront pas facturés au Client, mais ce dernier pourrait engager des frais pour la Procédure de remise en état, comme expliqué ci-dessous.
- 4.2. Un Appareil sera certifié pour la vente ou nécessitera un traitement supplémentaire (la « **Procédure de remise en état** ») parce qu'il a été verrouillé (par le Client ou par l'Utilisateur) ou est endommagé d'une façon quelconque. Les frais de la Procédure de remise en état sont de 11 \$ par procédure effectuée sur un Appareil. Le même Appareil pourra être soumis, au plus, à deux (2) Procédures de remise en état. Des frais pour la Procédure de remise en état peuvent être prélevés des produits de la vente pour compenser le coût de cette procédure.
  - 4.2.1. Pour les Appareils reçus qui sont verrouillés, ils sont rendus inaccessibles et sans valeur de retour. Pour ce qui est de la Procédure de remise en état, le Programme prévoit deux tentatives pour communiquer avec le Client ou l'Utilisateur. En l'absence de réponse après ces deux tentatives, l'état sera automatiquement modifié en « Aucune réponse/Incomplet » pour inactivité. Après 30 jours, l'état « Aucune réponse/Incomplet » deviendra « Recycler (verrouillé) ». Celui-ci figurera dans le Tableau de bord de gestion de l'échange d'appareil. À ce moment, l'Appareil sera recyclé et ne sera pas retourné au Client. En cas de réception d'une réponse, si, après deux tentatives, l'Appareil ne peut pas être déverrouillé, l'état deviendra automatiquement « Recycler (verrouillé) ».
    - 4.2.1.1. Si le Client conclut que l'Appareil ne comporte pas de logiciel géré par le Client, il doit faire passer l'état à « Verrouillé – Utilisateur ».
  - 4.2.2. Les Appareils fonctionnels légèrement endommagés seront jugés inacceptables. Leur valeur de retour sera toutefois moins importante. Pour être admissible à une valeur de retour réduite,



opérationnel afin qu'une analyse diagnostique exhaustive puisse être effectuée. Si l'outil logiciel peut détecter l'Appareil et que celui-ci n'a aucun verrou ni logiciel géré, il sera admissible au Programme et traité en conséquence.

- 4.2.2.1. Si l'Appareil ne peut pas être détecté, il sera jugé non fonctionnel, sans valeur de retour, et il sera recyclé. L'état de l'Appareil deviendra donc « Recycler (brisé) » et figurera sur le Tableau de bord de gestion de l'échange d'appareil. Les Appareils recyclés ne sont pas retournés au Client.
- 4.3. Dans le cas d'Appareils reçus qui sont de vieux modèles<sup>iii</sup>, on considère qu'ils ne sont plus sur le marché et n'ont aucune valeur de retour. Ces Appareils seront recyclés et ne seront pas retournés au Client.
- 4.4. En guise d'introduction au Programme, tous les frais relatifs à la Procédure de remise en état engagés au cours des 60 premiers jours suivant l'inscription seront calculés et annulés (en considérant la date où les frais de la Procédure de remise en état sont engagés, et non de la date de réception de l'Appareil).
- 4.5. Les frais relatifs à la Procédure de remise en état s'appliquent lorsqu'un Appareil est déverrouillé ou s'il demeure verrouillé malgré les efforts de remise en état.
- 4.6. Les Appareils qui n'ont aucune valeur marchande seront recyclés. Aucuns frais ne seront facturés au Client.
- 4.7. Une fois les commandes en gros reçues, tous les Appareils seront catalogués. Une liste des Appareils sera ajoutée au Tableau de bord de gestion de l'échange d'appareil. Les Appareils passeront ensuite par le processus normal d'évaluation tel qu'il est décrit à l'article 4.
- 4.8. Le Programme fera appel à un Centre certifié R2 pour le recyclage de tous les Appareils.

## **5. Avis de réception de courriel envoyés au Client :**

- 5.1. Avis par courriel de bienvenue au Programme envoyé après une nouvelle commande d'Appareil. L'Appareil doit être retourné dans les sept jours suivant la date de commande du nouvel Appareil.
- 5.2. Avis par courriel d'Appareil non reçu  
5.2.1 envoyé sept jours après une nouvelle demande d'échange d'appareil.  
5.2.2. envoyé sept jours après le premier avis, si le Client n'a pas encore retourné l'Appareil.  
5.2.3. envoyé 25 jours après le premier avis. La commande prend fin bientôt.  
5.2.4. envoyé 60 jours après le premier avis. La commande a désormais pris fin.  
5.2.5 envoyé 90 jours après le premier avis. La commande est désormais annulée.
- 5.3. Avis par courriel d'Appareil verrouillé (Gestionnaire)  
5.3.1. envoyé si l'Appareil reçu est verrouillé (avec ou sans système de gestion de la clientèle – toute modification du NIP, LMI, gestion des appareils mobiles ou ABM).  
5.3.2. envoyé sept jours après le premier courriel sur l'Appareil verrouillé – Gestionnaire, en l'absence de changement.  
5.3.3. envoyé 25 jours après le premier courriel sur l'Appareil verrouillé – Gestionnaire, en l'absence de changement (dernier rappel : l'Appareil sera recyclé bientôt + il ne sera pas retourné + crédit de 0 \$).  
5.3.4. envoyé 40 jours après le premier courriel sur l'Appareil verrouillé – Gestionnaire, en l'absence de changement (Appareil recyclé).
- 5.4. Avis par courriel sur l'Appareil verrouillé (Utilisateur)  
5.4.1. envoyé si le Client conclut que l'Appareil n'est pas accessible au moyen de son logiciel géré et que SEULEMENT l'Utilisateur peut déverrouiller l'Appareil (il faut ouvrir une session à distance avec Localiser mon iPhone/Localiser mon appareil).  
5.4.2. envoyé sept jours après le premier courriel sur l'Appareil verrouillé – Utilisateur.  
5.4.3. envoyé 25 jours après le premier courriel sur l'Appareil verrouillé – Utilisateur, en l'absence de changement (dernier rappel : l'Appareil sera recyclé bientôt + il ne sera pas retourné + crédit de 0 \$).  
5.4.4. envoyé 40 jours après le premier courriel sur l'Appareil verrouillé – Utilisateur, en l'absence de changement (Appareil recyclé).

## 6. État de la commande :

État	Raison
<b>En attente du Retour de l'Appareil</b>	Pour le traitement d'une commande, un numéro d'identification du Programme correspondant sera créé et ajouté dans le Tableau de bord de gestion de l'échange d'appareil. Ainsi, l'état deviendra automatiquement « <b>En attente du retour de l'Appareil</b> ». En effet, le retour de l'Appareil est prévu. À l'ouverture du formulaire dans cet état actuel, l'Utilisateur peut cliquer sur le bouton « <b>Confirmer le Retour de l'Appareil</b> ». L'état deviendra donc « <b>Reçu</b> ».
<b>Reçu</b>	Pour tout Appareil étant marqué comme ayant été « <b>Reçu</b> », l'équipe de l'entrepôt doit s'assurer que sa batterie est chargée et effectuer une inspection esthétique pour la cotation ainsi qu'une inspection interne pour vérifier si l'Appareil est verrouillé ou déverrouillé. S'il est verrouillé, l'état sera « <b>Verrouillé-Gestionnaire</b> » ou « <b>Verrouillé-Utilisateur</b> » selon le type de verrouillage identifié.
<b>Verrouillé – Gestionnaire</b>	Lorsque l'Appareil est associé à l'état « <b>Verrouillé – Gestionnaire</b> », l'avis correspondant est créé et envoyé à l'adresse courriel inscrite au dossier de la Personne autorisée du Client. Celui-ci explique qu'un verrou de gestion de l'appareil mobile est toujours présent dans l'Appareil et qu'il faut le retirer pour continuer.
<b>Verrouillé – Utilisateur</b>	Une fois que le Client a retiré tout logiciel géré, il peut modifier l'état pour qu'il affiche « <b>Verrouillé – Utilisateur</b> » dans son Tableau de bord de gestion de l'échange d'appareil. Ainsi, l'avis suivant sera envoyé à l'Utilisateur (le cas échéant).
<b>Recycler – Brisé</b>	Un Appareil qui présente des dommages matériels ou qui est jugé non fonctionnel lorsqu'il est connecté au logiciel, ce qui le rend inadmissible à la vente.
<b>Recycler – Verrouillé</b>	Un Appareil qui ne peut pas passer les tests logiciels, ou être verrouillé ou géré. Son contenu ne peut être effacé, et l'appareil ne peut être certifié.
<b>Appareil certifié</b>	Un Appareil « Déverrouillé » peut être traité, de sorte que son contenu peut être effacé. Cet état sera associé à tous les Appareils admissibles à la vente.

## 7. Vente et paiement :

- 7.1. Le paiement sera appliqué à titre de crédit sur facture de Rogers au numéro de compte de facturation de Rogers fourni au moment de l'inscription initiale au Programme.
- 7.2. Un crédit sur facture devrait figurer au compte du Client dans les deux à trois cycles de facturation suivant la vente de l'Appareil.
- 7.3. Le Client n'a aucun engagement quant au nombre d'Appareils qui feront partie du Programme à tout moment.
- 7.4. Les Appareils seront vendus tous les 30 jours, sauf indication contraire du Client.

## 8. Lois en vigueur et responsabilité :

- 8.1. La présente entente est régie par les lois de l'Ontario et les lois du Canada applicables aux présentes et est assujettie à la compétence exclusive des tribunaux de l'Ontario. Les deux parties acceptent de renoncer à un procès avec jury.
- 8.2. La responsabilité cumulative totale de Rogers à l'égard de tous les dommages, que ce soit par suite de négligence, en responsabilité délictuelle, en vertu des lois, en equity, par contrat, en vertu de la common law ou aux termes de toute autre cause d'action ou théorie de droit, découlant du respect ou du non-respect de nos obligations à l'égard du Programme, même si nous avons été avisés de la possibilité de tels dommages, ou que ces dommages étaient prévisibles, se limite aux dommages directs, réels et prouvables et cette responsabilité ne saurait en aucun cas dépasser le montant le moins important parmi les suivants : (i) le montant que le Client aurait reçu de Rogers pour la vente de l'Appareil; et (ii) le montant de la couverture d'assurance de l'Appareil en cas de perte pendant qu'il est sous la responsabilité de Rogers (le montant de l'assurance pendant que l'Appareil est en transit peut différer du montant de l'assurance lorsque Rogers est en sa



possession).

- 8.3. Le Client défendra et indemnifera Rogers, sa société mère, ses successeurs, les membres de son groupe et ses mandataires à l'égard des réclamations, des dommages, des pertes ou des dépenses (y compris, sans toutefois s'y limiter, les honoraires et les frais juridiques) subis ou engagés par Rogers dans le cadre de toutes réclamations, de toutes poursuites, de tous jugements et de toutes causes d'action intentées par l'Utilisateur ou un tiers contre Rogers et/ou contre le service de messagerie en ce qui a trait aux données de l'Appareil ou à l'Appareil lui-même.

Le Client, par l'entremise de son représentant dûment autorisé, a signé la présente Entente à la date indiquée ci-dessous, et accepte que sa participation au Programme soit assujettie aux modalités énoncées dans ce document.

<sup>i</sup> Les frais d'assurance correspondent à la valeur de l'Appareil dans un état acceptable, jusqu'à concurrence de 75 \$.

<sup>ii</sup> Le tableau suivant énonce les conditions pour évaluer l'état de l'Appareil (sous réserve de modifications sans préavis) :

État	Bon	Acceptable	Inacceptable
<b>Description</b>	L'Appareil présente une usure attribuable à une utilisation constante, mais il est encore en bon état. L'Appareil ne présente aucune bosse ou partie manquante, ni signe de dommages attribuables aux chutes ou aux chocs.	L'Appareil est assez usé, mais continue de fonctionner parfaitement. Les signes d'usure comprennent notamment des problèmes esthétiques comme des égratignures, des bosses et des coins usés. Il se peut que l'article porte des marques d'identification.	Cet état est déterminé par les tests automatisés du logiciel. Le téléphone doit s'allumer et l'écran doit être suffisamment fonctionnel pour permettre la navigation. Par exemple, le téléphone pourrait être muni d'une batterie, d'une caméra, d'un haut-parleur ou d'un microphone défectueux.
<b>État général</b>	Bon	Usé	Fonctionnel, mais pas à tous les égards
<b>État de l'écran</b>	Égratignures mineures	Égratignures mineures	Il pourrait être fissuré, décollé ou présenter des égratignures importantes, mais demeurer fonctionnel.
<b>État de la structure</b>	Des égratignures et une certaine usure, mais aucune bosse due à des chocs ou partie manquante.	Égratignures importantes, marquage, une ou deux bosses mineures.	Tout dommage important
<b>Structure ou corps courbés</b>	Aucun dommage	Aucun dommage	Aucun dommage



<b>Dommmages causés par un liquide</b>	Aucun dommage	Aucun dommage	Aucun dommage
<b>Fonctions</b>	Entièrement fonctionnel – aucun problème	Entièrement fonctionnel – aucun problème	Certains problèmes

<sup>iii</sup> Les vieux Appareils sont évalués comme tels au moment de leur vente. Au 24 février 2021, il s'agissait de l'iPhone 5, du Samsung S6, du BlackBerry Passeport/Classic et des Appareils plus anciens. Au fil du temps, des modifications peuvent être apportées en fonction de la valeur marchande.