

La présente Annexe énonce les modalités complémentaires applicables à l'utilisation par le Client des Services Internet Affaires par câble de Rogers (les « **Services** »), dont les détails sont précisés dans la Soumission de produit. La présente Annexe est une pièce jointe faisant partie intégrante des Modalités générales du service Affaires (l'« **Entente** ») qu'a conclue le Client avec Rogers. Le Client convient d'être lié par les modalités stipulées dans l'Entente, notamment à la présente Annexe ainsi que toute autre pièce jointe à l'Entente. Tous les termes comportant une majuscule initiale qui sont utilisés aux présentes, mais qui n'y sont pas définis, ont la signification qui leur est attribuée dans l'Entente.

1. **Définitions.** Les définitions suivantes sont utilisées dans la présente Annexe. Tous les termes comportant une majuscule initiale qui sont utilisés aux présentes, mais qui n'y sont pas définis, ont la signification qui leur est attribuée dans l'Entente.
 - 1.1. **Temps d'arrêt acceptable** s'entend de l'un ou l'autre des événements suivants : les Travaux de maintenance prévus; les Travaux d'entretien d'urgence; la violation de l'Entente par le Client; les suspensions de commande attribuables à l'évaluation du crédit du Client; les défaillances des applications du Client ou de l'équipement du Client qui sont indépendantes du seul contrôle de Rogers ou de l'un de ses sous-traitants; les actes ou omissions du Client ou de tout utilisateur des Services d'occupation conjointe autorisé par le Client; tout cas de Force majeure. Dans le calcul permettant de déterminer si Rogers a respecté ou non ses engagements au cours d'un mois donné, le manque de disponibilité attribuable à des pannes ou à d'autres motifs stipulés ci-dessous ne sera pas pris en compte dans les calculs de l'entente de niveau de service :
 - i) les Travaux de maintenance prévus;
 - ii) le manquement du Client à respecter de façon importante ses obligations telles qu'elles sont définies dans l'Entente, notamment le manquement à payer les montants en souffrance exigibles; les suspensions de commande attribuables à l'évaluation du crédit du Client;
 - iii) des défaillances des applications du Client ou de l'Équipement du Client qui sont indépendantes du seul contrôle de Rogers ou d'une partie faisant l'objet d'un contrat avec Rogers afin de fournir des services dans le cadre de l'Entente;
 - iv) des actes ou des omissions du Client, y compris toute utilisation ou tout utilisateur des Services autorisé par le Client;
 - v) pendant un cas de Force majeure, tel qu'il est défini dans l'Entente;
 - vi) une consommation d'électricité qui dépasse la puissance de charge maximale ou qui ne maintient pas un équilibre adéquat entre les circuits A et B des unités de distribution d'alimentation (uniquement pour l'entente de niveau de service sur la Disponibilité de l'alimentation électrique).
 - vii) des problèmes résolus par la mention « Aucun défaut constaté »;
 - viii) les pannes d'une durée de moins de 60 secondes;
 - ix) les défaillances de l'équipement, du système d'exploitation ou des applications, ou les atteintes à la sécurité sur des composantes de réseau local ou de réseau étendu, sur des serveurs ou sur des postes de travail n'ayant pas été configurés par Rogers;
 - x) les défaillances ou les atteintes à la sécurité attribuables :
 - a) à la mauvaise utilisation ou manipulation des appareils ou aux dommages causés à ceux-ci par les employés du Client ou par un tiers;
 - b) au déplacement de l'équipement par le Client ou par un tiers, aux perturbations de l'alimentation électrique;
 - c) à une utilisation anormale;
 - d) à une faille non documentée de l'équipement, du système d'exploitation ou des logiciels ou à une défectuosité du fabricant;
 - e) à des défectuosités de l'équipement, du système d'exploitation, des logiciels ou à tout autre problème ayant été documenté par le fabricant à la suite de la mise en place du service par Rogers;
 - f) à une modification apportée à la configuration, au système d'exploitation ou aux logiciels d'un appareil, ou à l'équipement par le Client ou un tiers.
- 1.2. « **Jour ouvrable** » – s'entend de n'importe quel jour, du lundi au vendredi, inclusivement, à l'exception des jours fériés en vigueur dans la province de l'Ontario.
- 1.3. « **Heures d'ouverture** » – s'entend de la période de 8 h à 17 h, heure locale, d'un Jour ouvrable.

- 1.4. « Réseau de base » – s'entend du réseau de base de Rogers, y compris l'ensemble de l'infrastructure de réseau entre l'équipement périphérique du fournisseur.
 - 1.5. « MIC » – correspond au matériel installé chez le Client appartenant au Client ou fourni par ce dernier. Le MIC comprend tous les appareils installés à l'Emplacement du Client afin d'assurer la connectivité aux services Internet Affaires par câble. Ce matériel représente la bordure du réseau local de l'Emplacement du Client et ne fait pas partie du réseau ou de l'accès local lié aux services Internet Affaires par câble.
 - 1.6. « FSI » – correspond à un fournisseur tiers de services Internet auquel Rogers fait appel pour assurer la prestation de Services de FSI aux Clients à l'extérieur du réseau de Rogers.
 - 1.7. « Services de FSI » – correspond aux services Internet Affaires par câble fournis par Rogers à un Client au moyen du réseau d'un réseau de FSI.
 - 1.8. « Accès Internet principal » – correspond au principal moyen utilisé par le Client pour se connecter à Internet. Dans le cadre des services Internet Affaires par câble, l'Accès Internet principal est une connexion filaire entre l'équipement de Rogers et le point de démarcation qui permet au Client de se connecter à Internet au moyen du réseau de Rogers ou de celui du FSI.
 - 1.9. « Centre de prise d'appels pour la sécurité du public (CPASP) » – correspond à un centre de communication où l'on répond aux appels effectués au service d'urgence 911 et où l'on transfère ces appels au fournisseur de services d'urgence approprié.
 - 1.10. « Réseau de Rogers » – correspond au réseau IP central de Rogers et à l'installation de câble appartenant à Rogers.
 - 1.11. « Travaux de maintenance prévus » – s'entend de toute activité de maintenance effectuée sur les infrastructures auxquelles sont connectés les Services du Client, pourvu que le Client reçoive un préavis d'au moins quarante-huit (48) heures à ce sujet si la maintenance a des répercussions sur son service. Ces activités sont normalement réalisées pendant la période de maintenance habituelle, soit les mardis, jeudis et dimanches, de 0 h à 7 h, heure locale.
 - 1.12. Emplacement – correspond à un emplacement géographique où sont livrés un ou plusieurs des Services du Client.
-
2. **Description.** La présente Annexe porte spécifiquement sur les services Internet Affaires par câble (les « Services ») qui permettent aux utilisateurs de profiter d'un accès et d'une connexion haute vitesse à Internet au moyen du réseau câblé de Rogers, là où il est offert, ou du réseau d'un autre fournisseur de services de communications d'importance pour les régions qui ne sont pas couvertes par le réseau de Rogers. Les Services ont les caractéristiques ci-dessous.
 - 2.1. **Types de service de connexion.** Les Services sont fournis en fonction de différents Types de service de connexion, ou Types de connectivité. Le Type de service de connexion pour les Services ainsi que les frais mensuels récurrents sont indiqués dans la Soumission de produit.
 - 2.2. **Location d'équipement de Rogers.** Les frais mensuels récurrents indiqués dans la Soumission de produit peuvent comprendre une ligne unique pour les frais mensuels de location d'Équipement, notamment les modems, les points d'accès et tout autre Équipement. Dans tous les autres cas, les frais de location d'Équipement sont inclus dans les frais mensuels récurrents des Services. L'Équipement loué constitue la propriété de Rogers, tel qu'il est défini dans l'Entente.
 - 2.3. **Services d'installation et de configuration.** Tous les niveaux des Services comprennent les services d'installation de base. Cependant, certains niveaux, ainsi que l'ajout d'une Fonction supplémentaire (comme décrit ci-dessous), peuvent nécessiter des services d'installation et de configuration plus complexes. Ces derniers sont assujettis à des frais additionnels, qui seront indiqués dans la soumission de Rogers. Le Client a le droit de refuser ces frais additionnels et d'annuler la commande de Services à l'Emplacement en question sans avoir à payer les Frais de résiliation pour ces Services.
 - 2.4. **Fonctions supplémentaires.** Selon les Types de service de connexion et les niveaux de Services choisis par le Client, les Services comprennent certaines des fonctions supplémentaires suivantes ou ces fonctions sont offertes en tant qu'options.

- 2.4.1. **Sécurité avancée.** Le service de sécurité avancée repose sur une composante fondamentale d'Internet appelée système de noms de domaine (« **DNS** »). Il s'agit d'un système qui convertit automatiquement les adresses Internet en adresses numériques utilisées par les ordinateurs, les téléphones intelligents et les tablettes. Le service de sécurité avancée gère une liste dynamique d'adresses Internet connues qui présentent des menaces à la sécurité. Cette liste est mise à jour en temps quasi réel. Lorsqu'on tente de se connecter à un site web compromis, la connexion n'est pas effectuée et l'avis de page « bloquée » apparaît. Les Services comprennent également une protection contre les logiciels malveillants sur le réseau. La protection contre les logiciels malveillants n'est pas un pare-feu et le Client est responsable de la sécurité de l'appareil.
- 2.4.2. **Libre-service Affaires de Rogers.** Le Libre-service Affaires de Rogers (le « **LSAR** ») est un système en ligne sécurisé et intégré de facturation, de paiement et de production de rapports en libre-service qui s'appuie sur une plateforme J2EE/Oracle. Il comprend des renseignements mensuels en matière de facturation au sujet des services fournis au Client par Rogers, et permet au Client de produire automatiquement des rapports sur un large éventail de services (comme Internet, voix, données, textos) fournis par Rogers.

Le LSAR est un outil web polyvalent qui est offert gratuitement au Client lorsque celui-ci se procure un forfait de Rogers Affaires. Le LSAR offre au Client des fonctions qui lui permettent notamment d'effectuer un paiement, de gérer les utilisateurs et de créer des groupes, d'accorder et de gérer les accès au LSAR et d'effectuer des transactions libre-service, comme le changement du nom d'un abonné ou d'une carte SIM et plus encore, afin de gérer les services fournis par Rogers.

- 2.4.3. **Facturation intégrée/en lot.** Rogers offre au Client un service de facturation mensuelle consolidée qui consiste en un sommaire de facturation indiquant les frais du mois précédent, le dernier paiement, les frais courants, les frais ajoutés à la facture actuelle, les taxes et le total. Une facture détaillée indiquant les nouveaux Emplacements, les frais du mois courant et une liste de tous les Emplacements qui reçoivent des Services y est jointe. Ce rapport comprend le nom du Client, l'adresse d'installation, la période de facturation et le coût total par Emplacement. La facture est émise au même jour de chaque mois et calculée au prorata pour les mois de service partiels.

2.5. Autres fonctions des services à valeur ajoutée.

- 2.5.1. **Connexion secondaire sans fil.** Ce service à valeur ajoutée dépend d'un modem double WAN qui détecte lorsque la connexion Internet Affaires par câble est hors service et achemine automatiquement le trafic Internet des appareils essentiels aux activités de l'entreprise connectés au réseau sans-fil de Rogers vers le modem de connexion secondaire sans fil. Au moment de l'activation de cette fonction, la connectivité secondaire sans fil de Rogers doit demeurer connectée en tout temps à l'accès filaire qui y est associé. La connexion Internet sans fil est offerte sans frais additionnels jusqu'à ce que le modem double WAN détecte que la connexion Internet Affaires par câble est de nouveau disponible et redirige le trafic du Client vers la connexion principale.
- 2.5.2. **WiFi Avantage.** Cette fonction améliore les capacités WiFi au-delà des capacités habituelles du modem. Un nombre limité de points d'accès WiFi préconfigurés est fourni. Les Clients peuvent être admissibles à la location de points d'accès supplémentaires pour certains services.
- 2.5.3. **Sécurité Avantage.** Cette fonction est offerte au moyen d'un appareil qui offre une gestion du réseau étendu et des fonctions de sécurité évoluées qui s'ajoutent à celles offertes par la Sécurité avancée. L'appareil fourni par Rogers sera configuré par défaut. Des frais additionnels peuvent s'appliquer aux configurations additionnelles.

2.6. Services optionnels.

- 2.6.1. **Tableau de bord Meraki.** Lorsque le Client sélectionne Wi-Fi Avantage ou Sécurité Avantage, cette fonction lui donnera accès à un outil centralisé en ligne pour surveiller et configurer les appareils et les services de Meraki. Rogers permettra au Client de créer un compte qu'il utilisera pour ouvrir une session dans le tableau de bord afin de gérer et de configurer ses entreprises, ses réseaux et ses appareils de Meraki.
- 2.6.2. **Tableau de bord des services Affaires.** Moyennant des frais additionnels, cette fonction donnera au Client l'accès à un tableau de bord des services Affaires haut de gamme (« **Tableau de bord des services**

Affaires »). Le Client peut surveiller le rendement de ses Services à l'échelle de divers produits et de l'équipement des fournisseurs au même endroit d'une manière qui n'est pas offerte par le LSAR ou le tableau de bord Meraki. Le Client pourrait être en mesure d'y effectuer certains changements de configuration de base. Certaines configurations des Services peuvent être amorcées à partir du Tableau de bord des services Affaires et pourraient entraîner des frais additionnels ou un changement des frais mensuels récurrents du Client.

Les fonctionnalités du Tableau de bord des services Affaires sont fournies « telles quelles » et « selon la disponibilité » et peuvent être mises à jour ou supprimées sans préavis. Le Client ne peut mettre fin aux Services en raison d'une telle annulation, d'une panne ou de la non-disponibilité du Tableau de bord des services Affaires.

3. **Période de renouvellement.** Nonobstant la section 5.2 de l'Entente, à l'expiration de la Durée de l'entente, la présente annexe sera automatiquement renouvelée selon les mêmes modalités pour la même période que celle convenue initialement, à moins que le Client ou Rogers fournit un avis écrit de non-renouvellement ou d'annulation à l'autre partie au moins 30 jours à l'avance, conformément à la section 6.1 de l'Entente.

4. **Modalités.**

- 4.1. **Frais de résiliation.** Si le Client met fin aux Services pour toute raison autre qu'un motif autorisé aux termes de l'Entente, ou si Rogers met fin aux Services pour un motif valable autorisé aux termes de l'Entente, le Client paiera à Rogers, à titre de dommages-intérêts fixés à l'avance et non en tant que pénalité, le montant correspondant à la somme des éléments suivants :

- i) vingt dollars (20 \$) multipliés par le nombre de mois restant à la Durée de l'entente initiale à compter de la date d'entrée en vigueur de la résiliation;
 - ii) tous les frais que Rogers doit continuer de payer à de tierces parties jusqu'à l'échéance de la Durée de l'entente initiale applicable à la suite de la résiliation anticipée des Services applicables, en sus du montant décrit au paragraphe (i) ci-dessus;
 - iii) un montant forfaitaire représentant le reliquat amorti de tous les frais uniques ou d'installation qui ont été annulés ou qui font l'objet d'un rabais relativement aux Services résiliés, compte tenu de l'engagement du Client à être abonné pour une durée déterminée à ces Services;
 - iv) cent pour cent (100 %) de la valeur résiduelle de cet Équipement, si les coûts de l'Équipement étaient amortis dans les frais mensuels récurrents des Services.

Si le Client met fin aux Services avant l'expiration de la Durée de l'entente initiale applicable, il doit soit retourner à Rogers tout l'équipement Rogers associé aux Services, soit payer à Rogers la valeur de cet équipement Rogers, comme déterminé par Rogers.

Ces obligations en cas de résiliation doivent être acquittées à la date d'entrée en vigueur de toute résiliation.

- 4.2. **Facturation.** Les frais mensuels récurrents pour les Services sont exigés à l'avance le premier jour de chaque mois, tandis que les frais d'utilisation excédentaire sont perçus mensuellement à terme échu. La facturation pour les Services commencera à s'appliquer à compter de la Date d'entrée en vigueur des Services. Lors du premier mois de service, les frais seront calculés au prorata selon le nombre de jours écoulés au cours du mois suivant la Date d'entrée en vigueur des Services. Rogers informera le Client de la Date d'entrée en vigueur des Services au moyen d'une facture ou d'un autre avis.

- 4.3. **Transition d'accès.** Toutes les installations liées à un accès qui concernent des Services sous-traités par Rogers à une tierce partie peuvent en tout temps être remplacées par des installations fournies par Rogers. Dans un tel cas, pour faciliter la transition et éviter autant que possible les interruptions de service, le Client doit raisonnablement collaborer avec Rogers, y compris permettre à Rogers d'accéder aux locaux et aux installations du Client, conformément à l'échéancier des activités de transition de Rogers.

- 4.4. **Frais additionnels.** Les circonstances suivantes peuvent donner lieu à des frais additionnels à payer par le Client relativement aux Services :

- 4.4.1. **Rendez-vous manqué.** Le Client doit être présent à l'Emplacement à la date et à l'heure convenues pour que le technicien responsable de l'installation puisse y accéder. Si le technicien arrive à l'Emplacement et qu'il n'y a pas accès, des frais de rendez-vous manqué de 100 \$ seront facturés au Client.
- 4.4.2. **Annulation/report.** Des frais de 100 \$ seront facturés pour les commandes ou les rendez-vous d'installation annulés ou reportés dans les deux (2) Jours ouvrables précédant la date d'installation prévue.
- 4.4.3. **Défaut de fournir une lettre d'autorisation.** S'il est impossible d'effectuer l'installation en raison de l'omission du Client de fournir une lettre d'autorisation signée, telle que décrite ci-dessous, avant le moment de l'installation à l'Emplacement, des frais d'annulation de 100 \$ seront facturés au Client.
- 4.4.4. **Autres frais exigés par le FSI.** À moins qu'il n'en soit convenu autrement, ce qui arrive à l'occasion, les frais exigés par le FSI tiers seront facturés au Client au prix coûtant.
- 4.4.5. **Travaux supplémentaires.** Les travaux demandés par le Client et exécutés par Rogers ou ses sous-traitants à l'extérieur de la portée de la présente Annexe seront facturés au Client selon la tarification courante de Rogers pour la main-d'œuvre et le matériel. Les travaux demandés et effectués en dehors des Heures d'ouverture de Rogers seront assujettis à des frais supplémentaires, qui seront précisés sur demande.
- 4.5. **Utilisation non autorisée de la connexion secondaire sans fil.** Lorsqu'un Client achète un service Internet Affaires, qui comprend la connexion secondaire sans fil ou tout autre service décrit dans l'Entente, comme une connectivité secondaire sans fil pour une connexion filaire, il n'est pas autorisé à utiliser la connexion secondaire sans fil comme principal accès Internet. Si le Client utilise la fonction de connexion secondaire sans fil comme principale connexion Internet, il enfreindra les modalités de la présente Annexe et Rogers peut, à sa seule discrétion, lui facturer l'utilisation excédentaire au tarif alors en vigueur d'un abonnement semblable de Rogers Affaires pour l'accès fixe sans-fil et/ou mettre fin aux Services, notamment en lui facturant les Frais de résiliation applicables.
- 4.6. **Équipement.** Tout Équipement acheté auprès de Rogers est couvert par la garantie originale du fabricant de l'Équipement dans la mesure où celle-ci est transmise au Client. Si le Client en fait la demande, l'équipe des ventes de Rogers lui fournira les renseignements à jour concernant la garantie de l'Équipement. Le risque de perte ou d'endommagement du matériel ou de l'Équipement sera assumé par le Client dès la livraison chez ce dernier, nonobstant le fait qu'il en deviendra le propriétaire au moment du dernier paiement, le cas échéant.
- 4.7. Période de renouvellement. Nonobstant la section 5.2 de l'Entente, à l'expiration de la Durée de l'entente, la présente annexe sera automatiquement renouvelée selon les mêmes modalités pour la même période que celle convenue initialement, à moins que le Client ou Rogers fournisse un avis écrit de non-renouvellement ou d'annulation à l'autre partie au moins 30 jours à l'avance, conformément à la section 6.1 de l'Entente.
- 4.8. **Configuration du modem ou du routeur.** Les modems, les routeurs et les autres Équipements sont configurés pour offrir le rendement maximal du Type de connectivité entre le point de démarcation de l'Emplacement et le réseau de Rogers. La vitesse réelle dépend du trafic sur Internet, du serveur et d'autres facteurs.
- 4.9. **Configurations prises en charge.** Les Services sont conçus pour fonctionner de façon optimale avec certaines configurations d'Équipement et de logiciel prises en charge. Le Client peut en faire la demande à Rogers. Les changements de configuration apportés par le Client à tout Équipement utilisé conjointement avec les Services peuvent entraîner une dégradation du rendement et une réduction du débit.
- 4.10. **Commandes de service.** Le Client peut : (i) commander des Services destinés à de nouveaux Emplacements ou à des Emplacements existants; et (ii) demander des changements, des ajouts ou des désactivations relativement aux Services commandés antérieurement destinés aux Emplacements existants; dans chacun des cas, en présentant une Soumission de produit signée précisant les Services à commander, à modifier, à ajouter ou à désactiver, selon le cas. Rogers peut accepter ou refuser ce type de commandes.

- 4.11. **Lettre d'autorisation.** Avant la date d'installation prévue des Services, le Client doit s'assurer d'avoir une lettre d'autorisation (« **Lettre** ») signée par le propriétaire de l'Emplacement pour tous les Emplacements n'appartenant pas au Client. La Lettre, dont le format et le contenu respectent les exigences de Rogers, doit autoriser Rogers à installer les Services et l'Équipement de Rogers qui y est associé à l'Emplacement.
- 4.12. **Modifications apportées aux Services.** Les Services à fournir d'ici la Date d'entrée en vigueur des Services sont décrits aux présentes, mais sont sujets à de légères modifications à l'occasion. Pour connaître la plus récente description des services Internet Affaires par câble provenant d'un FSI, veuillez consulter le www.rogers.com/affaires. Les particularités des Services peuvent varier d'un Emplacement à l'autre, en fonction du lieu de l'Emplacement et du moment de l'approvisionnement. Rogers peut cesser d'offrir certains Services ou les modifier de temps à autre. Si Rogers met fin aux services Internet Affaires par câble ou les modifie, elle offrira un autre service Internet Affaires par câble conforme aux services commerciaux de connexion généralement offerts par Rogers à d'autres clients commerciaux. Si un FSI met fin à un Service fourni par Rogers ou s'il le modifie et qu'il offre des services comparables et à un prix similaire à ceux initialement offerts par Rogers aux termes des présentes, Rogers peut fournir ce service au Client.
- 4.13. **Services de FSI.** À la demande du Client, Rogers fournira à ce dernier une liste à jour des FSI pour les Services obtenus à l'extérieur du réseau de Rogers. Lors de la commande d'un Client, les particularités de ces Services fournis par un FSI peuvent varier d'un Emplacement à l'autre. Les frais mensuels récurrents et non récurrents de ces Services seront indiqués dans la Soumission de produit pertinente.
- 4.14. **Services de connexion secondaire sans fil.** Pour que les services de connexion secondaire sans fil fonctionnent, le Client doit accepter de garder l'appareil sans fil connecté au modem Rogers en tout temps. Le Client n'aura pas accès aux éléments administratifs des Services pour les administrer lui-même; l'administration de l'appareil et sa configuration seront effectuées par Rogers seulement. Le Client convient que, dans certaines circonstances, le signal sans fil à son Emplacement pourrait être insuffisant pour prendre en charge la connexion secondaire sans fil. Par conséquent, cette fonction pourrait ne pas être offerte pour cet Emplacement. Dans un tel cas, le Client peut acheter les Services sans avoir recours aux Services de connexion secondaire sans fil ou annuler la commande pour les Services à l'Emplacement en question sans avoir à payer les Frais de résiliation des Services à ce même Emplacement.
- 4.15. **GARANTIE. SAUF INDICATION CONTRAIRE PAR LES LOIS APPLICABLES, LES SERVICES INTERNET AFFAIRES PAR CÂBLE SONT FOURNIS « TELS QUELS » ET « SELON LA DISPONIBILITÉ » SANS GARANTIE NI CONDITION DE QUELQUE SORTE QUE CE SOIT. SANS LIMITER LA GÉNÉRALITÉ DE CE QUI PRÉCÈDE, ROGERS ET LES FSI NE GARANTISSENT PAS LE RENDEMENT, LA DISPONIBILITÉ, L'UTILISATION OU LE FONCTIONNEMENT ININTERROMPU DU RÉSEAU INTERNET, LA CONNEXION À INTERNET, LES PRODUITS, LE RÉSEAU DE ROGERS OU LES INSTALLATIONS INTERNET DU FSI, L'ÉQUIPEMENT ROGERS OU TOUTE AUTRE FONCTION DE CE QUI PRÉCÈDE. DE PLUS, ROGERS ET LES FSI NE GARANTISSENT PAS QUE LES DONNÉES OU LES FICHIERS ENVOYÉS AU CLIENT OU À L'UTILISATEUR FINAL OU REÇUS PAR CEUX-CI (PAR COURRIEL OU AUTREMENT) SERONT TRANSMIS, TRANSMIS SANS CORRUPTION OU TRANSMIS DANS UN DÉLAI RAISONNABLE.**
- 4.16. **LIMITE DE RESPONSABILITÉ. LES PARTIES CONVIENNENT QUE ROGERS N'ASSUME AUCUNE RESPONSABILITÉ, DIRECTE OU INDIRECTE, QUANT AU FONCTIONNEMENT DES APPLICATIONS TIERCES DE SERVICES PAR CONTOURNEMENT (P. EX. VOIX SUR IP) QU'UTILISE LE CLIENT. LE CLIENT DOIT SE FIER À LA PRESTATION DES SERVICES OFFERTS PAR LE FOURNISSEUR DE L'APPLICATION DE SERVICES PAR CONTOURNEMENT À L'EXCLUSION DE TOUTE RESPONSABILITÉ DE ROGERS.**

5. **Objectifs de niveau de service relatif aux produits.**

- 5.1. **Temps de panne acceptable.** Tous les objectifs et les engagements relatifs aux produits et services sont soumis à des contraintes en matière de temps d'arrêt acceptable.
- 5.2. **Politique.** Rogers s'efforcera de fournir des Services Internet par câble qui sont conformes aux indicateurs de mesure applicables stipulés dans l'objectif de niveau de service relatif aux produits. Tous les termes clés sont définis à la Partie IV de la présente Annexe de produit ou dans l'Entente.
- 5.3. **Objectif relatif au Délai moyen de réparation.**
- 5.3.1. **Objectif relatif au Délai moyen de réparation.** Rogers s'efforcera d'offrir au Client un Délai moyen de réparation qui répond aux indicateurs de mesure stipulés ci-dessous lorsque l'accès au réseau qui relie l'Emplacement du Client au réseau IP est hors service. Le Matériel installé chez le Client (MIC) n'est pas considéré comme faisant partie de l'accès au réseau.

Tableau 1 : Délai moyen de réparation selon le type d'accès

Emplacements au Canada		
Type d'accès	Délai moyen de réparation	Crédit de service
Internet par câble dans la zone de couverture du réseau	< 4 h*	S. O.

*Le Délai moyen de réparation de 4 heures commence au moment où le client a informé Rogers que l'accès au réseau qui relie l'Emplacement du Client au réseau IP est hors service.

- 5.4. **Pannes chroniques. Rogers convient que le Client peut, sur préavis écrit de trente (30) jours et sans payer de Frais de résiliation, mettre fin à un Service touché par des problèmes chroniques de service en avisant Rogers** par courriel ou par toute autre forme de communication écrite dans un délai de cinq (5) jours ouvrables suivant le problème chronique de service le plus récent. Aux fins de la présente disposition, l'expression « problèmes chroniques de service » signifie que le service a été instable, en deçà de la capacité établie dans la Soumission de produit et pendant une longue période, plus de trois fois au cours d'un mois civil ou plus de six fois au cours de trois mois consécutifs et que, après que le Client eut signalé le problème, Rogers n'a pas été en mesure de régler le problème de service dans les trente (30) jours suivant l'avis. Si le Client a signalé un problème chronique de service, et que Rogers n'a pas pu régler ledit problème à la satisfaction raisonnable du Client dans les trente (30) jours, le Client peut mettre fin au Service touché en fournissant une confirmation écrite de son intention.