

# Services Internet par câble pour entreprises fournis par un FAI

---

La présente Annexe établit les dispositions relatives à l'abonnement du Client aux Produits et/ou aux Services décrits aux présentes et fournis par Rogers Communications Canada Inc. (« **Rogers** »), dont les détails sont stipulés dans la Soumission de produit. La présente Annexe est une annexe faisant partie intégrante de l'Entente Rogers pour Affaires (l'« **Entente** ») conclue avec Rogers. Le Client convient d'être lié par les modalités stipulées dans l'Entente, notamment la présente annexe ainsi que toute autre pièce jointe à l'Entente. Tous les termes identifiés par une majuscule initiale utilisés mais non définis dans les présentes ont la signification qui leur est attribuée dans l'Entente.

1. **Définitions.** Les définitions suivantes sont utilisées dans la présente Annexe du produit. Toutes les expressions portant la majuscule initiale qui ne sont pas définies ci-dessous sont définies dans l'Entente.
  - 1.1. « **CPE** » — s'entend de l'équipement des locaux du Client. Le CPE comprend les routeurs ou les commutateurs installés au Site du Client afin d'assurer la connectivité aux Services Internet par câble pour entreprises fournis par un FAI. Cet équipement représente la bordure du réseau local du Site du Client et ne fait pas partie du réseau ou de l'accès local liés aux Services Internet par câble pour entreprises fournis par un FAI.
  - 1.2. « **Équipement** » — s'entend du modem câble, de l'équipement pour l'alimentation électrique et du câble CAT5E de 1 m installés au site du client.
  - 1.3. « **FAI** » — s'entend d'un fournisseur de services Internet tiers auprès duquel Rogers obtient les Services de FAI afin de les fournir au Client dans régions qui sont à l'extérieur du réseau de Rogers. Les FAI comprennent : Cogeco, Shaw, Eastlink et Videotron.
  - 1.4. « **Heures d'ouverture** » — s'entend de 8 h à 17 h, heure locale, un Jour ouvrable.
  - 1.5. « **Jour ouvrable** » — s'entend du lundi au vendredi inclusivement, excluant les jours fériés en vigueur dans la province de l'Ontario.
  - 1.6. « **Objectif de niveau de service** » — Un « ONS » est une cible définie pour un indice de service donné.
  - 1.7. « **Réseau du FAI** » — s'entend du réseau Internet IP de base et des installations de câblodistribution du FAI.
  - 1.8. « **Services de FAI** » — s'entend des Services Internet par câble pour entreprises qu'un FAI fournit à un Client par l'intermédiaire du réseau du FAI.
  - 1.9. « **Site** » — s'entend d'un lieu géographique où sont livrés l'un ou plusieurs des Services du Client au Canada.
  - 1.10. « **Travaux de maintenance prévus** » — Travaux de maintenance prévus comprend toute activité de maintenance effectuée sur le réseau de Rogers auquel les installations du Client sont connectées. De telles activités sont habituellement effectuées durant les plages horaires de maintenance normales, soit du lundi au vendredi, entre 00 h 01 et 6 h 00 (heure locale).
  - 1.11. « **Zone de couverture** » — La zone de couverture des services Internet du partenaire de Rogers est définie comme étant le Canada.
2. **Description du produit.** La présente Annexe porte précisément sur les Services Internet par câble pour entreprises fournis par un FAI qui permettent d'obtenir un accès et une connexion haute vitesse à Internet par l'intermédiaire de fournisseur d'accès Internet (« **FAI** ») de niveau supérieur dans des régions qui ne sont pas desservies par le réseau de Rogers au Canada. Les Services Internet par câble pour entreprises fournis par un FAI présentent les caractéristiques suivantes :
  - 2.1. **Types de service de connexion.** Les types de service de connexion suivants sont offerts dans le cadre des Services Internet par câble pour entreprises fournis par un FAI, et ceux-ci présentent les caractéristiques énoncées dans le Tableau 1. Le type de service de connexion du Client dans le cadre des Services Internet par câble pour entreprises fournis par un FAI est indiqué dans la Soumission de produit.

## **Tableau 1 – Types de service de connexion du FAI**

	UltraFibre80	UltraFibre120
<b>Modem/Configuration CPE</b>	Jusqu'à 80 Mb/s en téléchargement / 15 Mb/s en téléversement	Jusqu'à 120 Mb/s en téléchargement / 20 Mb/s en téléversement
<b>Comptes de courriel</b>	Jusqu'à 30	Jusqu'à 250
<b>Adresses IP fournies</b>	1/5 statique	1/5 statique
<b>Location du modem</b>	Incluse	Incluse
<b>Espace de stockage des courriels</b>	2 Go/ajout	2 Go/ajout
<b>Taille maximale des pièces jointes</b>	20 Mo	20 Mo

- 2.2. **Location du modem.** Les Frais mensuels récurrents indiqués dans la Soumission de produit comprennent les frais de location mensuels pour un modem par circuit. Les modems loués constituent de l'Équipement du FAI, au sens donné à cette expression dans l'Entente.

Les composantes ci-après se retrouveront à chaque emplacement du client :

- i) Modem câble avec un ou plusieurs ports Ethernet RJ-45 Base-T qui prennent en charge la négociation automatique jusqu'à E1000.
- ii) Adaptateur c.a.
- iii) Câble CAT5E de 1 m.

- 2.3. **Facturation globale/intégrée.** Rogers fournit une facture mensuelle consolidée au Client qui consiste en un sommaire de la facturation présentant les frais du mois précédent, le dernier paiement, les frais courants, les frais ajoutés à la facture courante, les taxes et le total. Une facture détaillée dans laquelle figurent les nouveaux Sites et les frais du mois courant ainsi qu'une liste de tous les Sites qui reçoivent des Services est jointe. Le nom, l'adresse de l'installation, la période visée par les frais et les frais totaux par Site se retrouvent également dans ce rapport. La facture est émise à date fixe chaque mois et est calculée au prorata pour les mois de service partiels.

### 3. **Modalités du Produit.**

- 3.1. **Frais de résiliation.** Si le Client résilie les Services Internet par câble pour entreprises fournis par un FAI pour quelque raison autre qu'un motif autorisé aux termes de l'Entente, ou si Rogers résilie les Services Internet par câble pour entreprises fournis par un FAI pour un motif autorisé aux termes de l'Entente, le Client devra payer à Rogers, à titre de dommages-intérêts liquidés et non en tant que pénalité, un montant correspondant à la somme des éléments suivants :
- i) cinquante pour cent (50 %) des frais mensuels moyens pour les Services résiliés (tel que calculé au cours des trois mois précédents) multiplié par le nombre de mois qui restent à écouler dans la Durée du service à compter de la date d'entrée en vigueur de la résiliation;
  - ii) tous les frais que Rogers s'est engagée à continuer de payer à des tierces parties pour le reste de la Durée du service en raison de la résiliation anticipée des Services applicables qui excèdent le montant de sous-section i) ci-dessus;
  - iii) un montant forfaitaire représentant la valeur restante amortie des frais d'installation ou des frais ponctuels associés aux Services résiliés ayant été cédés ou offerts au rabais par Rogers en échange de l'engagement du Client pour la Durée du service applicable à de tels Services.

Si le Client résilie les Services avant l'échéance de la Durée du service applicable, il doit soit retourner à Rogers tout l'Équipement associé aux Services, soit payer à Rogers la juste valeur marchande de cet Équipement.

Une telle responsabilité en cas de résiliation sera payable à la date d'entrée en vigueur de toute résiliation.

- 3.2. **Facturation.** Les frais mensuels récurrents pour les Services Internet par câble pour entreprises fournis par un FAI sont facturés à l'avance, le premier de chaque mois et les frais d'utilisation excédentaire sont facturés mensuellement à terme échu. Les frais pour les Services Internet par câble pour entreprises fournis par un FAI commenceront 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 sur le nombre de jours écoulés au cours du mois après la Date d'entrée en vigueur du service. Rogers informera le Client de la date d'entrée en vigueur des Services au moyen d'une facture ou autrement. Des crédits de niveau de service seront appliqués à la facture du Client dans un délai de deux cycles de facturation après l'approbation par Rogers d'une demande du Client.
- 3.3. **Frais supplémentaires.** Les situations suivantes peuvent faire en sorte que le Client soit tenu de payer des frais supplémentaires à l'égard des Services :
- 3.3.1. **Rendez-vous manqués :** Le Client doit se trouver sur le Site à la date et à l'heure convenues afin de permettre au technicien d'installation d'accéder à l'emplacement. Si le technicien d'installation se présente au Site et qu'il ne peut y accéder, des frais de rendez-vous manqué de 100 \$ seront facturés
- 3.3.2. **Annulations/reports :** Des frais d'annulation ou de report de 100 \$ seront facturés pour les commandes ou rendez-vous d'installation qui sont annulés ou reportés dans les deux (2) Jours ouvrables précédant la date prévue de l'installation.
- 3.3.3. **Défaut de fournir une lettre d'autorisation :** Si une installation ne peut être effectuée en raison du défaut du Client de fournir une lettre d'autorisation signée, conformément à ce qui est indiqué ci-après, avant l'heure de l'installation à un Site en particulier, les frais d'annulation ou de report de 100 \$ s'appliqueront.
- 3.3.4. **Frais de câblage supplémentaire :** Si Rogers accepte une demande d'installation pour laquelle les frais de câblage et autres frais d'installation dépassent le montant du seuil de dépenses en capital (« **MSDC** ») alors applicable pour un Site en particulier, Rogers avisera le Client de la différence de coût estimée (c.-à-d., le montant en excédant du MSDC estimé). Si le Client souhaite que l'installation soit effectuée, celui-ci devra payer à Rogers la partie des frais réels en excédant du MSDC alors applicable, en sus des frais d'installation habituels et des autres frais indiqués dans la Soumission de produit.
- 3.3.5. **Autres frais relatifs au FAI :** À moins qu'il n'en soit convenu autrement à l'occasion, les autres frais facturés par un FAI tiers seront assumés par le Client.
- 3.3.6. **Travaux supplémentaires.** Les travaux demandés par le Client et exécutés par Rogers ou ses entrepreneurs à l'extérieur de la portée de la présente Annexeront facturés au Client selon la tarification courante de Rogers pour la main-d'œuvre et le matériel. Le travail demandé et effectué en dehors des heures d'ouverture normales de Rogers (voir ci-après) sera assujéti à des frais additionnels, qui seront précisés sur demande.
- 3.4. **Matériel.** Tout matériel acheté auprès de Rogers est couvert par la garantie originale du fabricant du matériel. Sur demande, l'équipe des ventes de Rogers fournira au Client de l'information à jour sur la garantie pour le matériel. Le risque de perte ou de dommage aux biens ou au matériel incombe au Client au moment où celui-ci les a reçus sur place, nonobstant le fait que le titre de propriété de tous les biens et le matériel ne sera transféré au Client qu'au moment du paiement final, le cas échéant.
- 3.5. **Configuration du modem/routeur.** Les modems/routeurs et les autres périphériques matériel sont configurés de sorte à offrir un rendement maximal du modem entre le point de démarcation du Site et le FAI exploitant d'un réseau de câbles. La vitesse de téléchargement réelle dépend du trafic sur Internet, du serveur et d'autres facteurs.

- 3.6. **Configurations prises en charge.** Les Services Internet par câble pour entreprises fournis par un FAI sont conçus pour fonctionner de manière optimale avec certaines configurations de matériel et de logiciel prises en charge que le Client peut demander à Rogers. La non-disponibilité du Service lorsque le Client utilise les Services Internet par câble pour entreprises fournis par un FAI avec toute autre configuration de matériel, de logiciel ou de système d'exploitation ne sera pas prise en compte dans le calcul des Objectifs de niveau de service.
- 3.7. **Commandes de Services.** Le Client peut : (i) commander des Services pour de nouveaux Sites ou des Sites existants; (ii) demander des changements, des ajouts ou des désactivations relativement aux produits commandés antérieurement destinés aux Sites 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.
- 3.8. **Lettre d'autorisation.** Il incombe au Client, pour chaque Site dont le Client n'est pas le propriétaire, avant la date prévue d'installation des Services, d'obtenir une lettre d'autorisation du propriétaire/locateur du Site, selon la forme et le contenu raisonnablement exigés par Rogers, autorisant Rogers ou ses sous-traitants à installer les Services et l'Équipement connexe sur le Site.
- 3.9. **Modification des Services.** Les Services Internet par câble pour entreprises fournis par un FAI devant être fournis à compter de la Date de début des services sont décrits aux présentes; cependant, ceux-ci pourraient être légèrement modifiés à l'occasion. Pour obtenir la description la plus à jour des Services Internet par câble pour entreprises fournis par un FAI, veuillez communiquer avec votre représentant des comptes Rogers. Les particularités des Services peuvent varier d'un site à l'autre, en fonction de l'emplacement du Site et du moment de l'approvisionnement. Le FAI partenaire de Rogers peut mettre fin aux Services ou les modifier à l'occasion. Si le FAI met fin à une offre de Services Internet par câble pour entreprises fournis par un FAI ou modifie une telle offre, Rogers fournira des Services Internet par câble pour entreprises fournis par un FAI de rechange qui sont conformes aux services de connexion pour entreprises que Rogers offre habituellement à d'autres clients commerciaux. Si un FAI met fin à une offre de Services de FAI fournis par Rogers aux termes des présentes ou modifie une telle offre et que les services de rechange qu'il fournit ne sont pas comparables à ceux initialement fournis par Rogers aux termes des présentes pour un tarif similaire, Rogers pourrait se procurer de tels services de rechange et les fournir au Client.
- 3.10. **Services de FAI.** Rogers fournira une liste à jour des FAI auprès desquels Rogers les Services Internet par câble pour entreprises fournis par un FAI à l'extérieur du réseau de Rogers si le Client en fait la demande. Lorsque le Client commande, et que Rogers procure des Services Internet par câble pour entreprises fournis par un FAI, les particularités des services peuvent varier d'un Site à l'autre et les frais mensuels récurrents et non récurrents pour de tels Services de FAI seront énoncés dans la Soumission de produit pertinente.
- 3.11. **GARANTIES.** SAUF SI LA LOI APPLICABLE EXIGE LE CONTRAIRE, LES SERVICES INTERNET PAR CÂBLE POUR ENTREPRISES FOURNIS PAR UN FAI SONT FOURNIS « TELS QUELS » ET « EN FONCTION DE LA DISPONIBILITÉ », SANS GARANTIE OU CONDITION DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT. SANS LIMITER LA PORTÉE GÉNÉRALE DE CE QUI PRÉCÈDE, NI ROGERS NI TOUT FAI NE FORMULE DE GARANTIE À L'ÉGARD DE LA PERFORMANCE, DE LA DISPONIBILITÉ, DE L'UTILISATION SANS INTERRUPTION OU DU FONCTIONNEMENT SANS INTERRUPTION D'INTERNET, DE LA CONNEXION À INTERNET, DES PRODUITS, DES INSTALLATIONS INTERNET DU FAI, DE L'ÉQUIPEMENT DU FAI OU DE TOUTE CARACTÉRISTIQUE DE CE QUI PRÉCÈDE. DE PLUS, ROGERS ET TOUT FAI NE GARANTISSENT PAS QUE LES DONNÉES OU LES FICHIERS ÉCHANGÉS PAR LE CLIENT OU TOUT UTILISATEUR FINAL DU CLIENT (PAR COURRIEL OU AUTREMENT) SERONT TRANSMIS, TRANSMIS SANS CORRUPTION OU TRANSMIS DANS UN DÉLAI RAISONNABLE.