

La présente Annexe établit les modalités relatives à l'abonnement du Client au Forfait Télé d'affaires de Rogers (les « **Services** ») décrit aux présentes que fournit Rogers Communications Canada Inc. (« **Rogers** »), et pour lesquels la Soumission de Produit stipule les modalités détaillées. La présente Annexe est une pièce jointe faisant partie intégrante des Conditions Générales pour Affaires (l'« **Entente** ») conclue 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.

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. « Jour ouvrable » – du lundi au vendredi inclusivement, à l'exception des jours fériés observés dans la province de l'Ontario.
 - 1.2. « Heures d'ouverture » – de 8 h à 17 h, heure locale, les Jours ouvrables.
 - 1.3. « EB » – signifie le « terminal numérique ».
 - 1.4. « 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.
 - 1.5. « Réseau de Rogers » – correspond au réseau IP central de Rogers et à l'installation de câble appartenant à Rogers.
 - 1.6. « Travaux d'entretien prévus » – correspond à toute activité d'entretien effectuée sur le réseau de Rogers auquel les installations du Client sont connectées. Celles-ci se déroulent pendant la fenêtre de maintenance standard du lundi au vendredi, à 0 h 1 et à 6 h, heure locale.
 - 1.7. « Date d'entrée en vigueur des Services » – signifie la date d'installation.
 - 1.8. « Site » – signifie un emplacement géographique où un ou plusieurs des Services du Client sont fournis.
2. **Description du service.** Le Client s'abonne au Forfait Télé d'affaires de Rogers (les « **Services** »). Les frais à la carte sont en sus. Bien que certains articles d'équipement, comme les terminaux, puissent donner accès à du contenu de premier choix (notamment les forfaits de canaux en HD et en 4K), ce contenu n'est pas inclus dans les Services et doit être commandé séparément moyennant des frais supplémentaires. Les grilles de canaux varient selon la région et peuvent faire l'objet de changements sans préavis.
 - 2.1. **Location d'équipement de Rogers.** Les frais mensuels récurrents indiqués dans le devis de produit peuvent comprendre une ligne unique pour les frais mensuels de location des EB additionnels. Dans tous les autres cas, les frais de location d'Équipement sont inclus dans les frais mensuels récurrents des Services. L'Équipement loué demeure la propriété de Rogers, comme stipulé dans l'Entente, et en vertu des modalités suivantes :
 - i) Au moment de l'activation, le Client est tenu d'accepter les Modalités de service et la Politique d'utilisation acceptable de Rogers. Consultez www.rogers.com/modalites.
 - ii) Si le Site du Client comprend déjà un EB assujéti à des frais mensuels récurrents, au lieu de recevoir un nouveau EB, les frais mensuels récurrents ne s'appliqueront plus pour cet EB tant que l'EB ne sera pas retourné à Rogers.
 - iii) Tous les EB demeureront la propriété de Rogers et devront être retournés à Rogers dans les éventualités suivantes : a) lorsque le Client n'a plus besoin des Services à un Site particulier; b) si les

Services sont résiliés; ou c) en cas de remplacement par un terminal numérique différent, conformément à l'Entente ou à toute entente de remplacement subséquente.

2.2. **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 caractéristique (tel que 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 au Site en question sans avoir à payer les frais de résiliation pour ces Services.

2.3. **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 Sites, les frais du mois courant et une liste de tous les Sites 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 Site. La facture est émise au même jour de chaque mois et calculée au prorata pour les mois de service partiels.

3. **Modalités de service.**

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

- i) Douze dollars (12\$) multipliés par le nombre de mois restant à la Durée de l'entente initiale;
- 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 (a) 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 EB, si les coûts de l'EB étaient amortis dans les frais mensuels récurrents des Services.

Si le Client met fin aux Services avant l'expiration de l'abonnement initial concerné, 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.

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

3.2. **Services de base.** Toute augmentation du nombre de canaux formant les services de base, tels qu'approuvés par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (les « **Services de base** »), entraînera un changement correspondant aux Services.

3.3. **Services facultatifs.** Toute augmentation du nombre de canaux ne formant pas les Services de base (les « **Services facultatifs** ») n'entraînera pas d'augmentation des frais mensuels récurrents du Client, à moins que Rogers ait obtenu l'approbation écrite préalable du Client, auquel cas le montant de l'augmentation devra être déterminé d'un commun accord.

3.4. **Retrait des Services facultatifs.** Un Service qui est retiré de la liste des Services facultatifs sera remplacé par un autre service, à défaut de quoi les frais mensuels récurrents du Client seront réduits d'un pourcentage correspondant à celui de la réduction du nombre de services offerts au Client pour la période.

3.5. **Hausse des tarifs.** Si une autorité gouvernementale impose à Rogers des droits, charges, frais ou impôts, de quelque nature que ce soit, nouveaux ou augmentés, reliés aux Services ou admissibles en vertu de ceux-ci, et que Rogers détermine que ces droits, charges, frais ou impôts doivent être transférés à ses clients

de façon générale, Rogers pourra alors, en même temps qu'elle augmente ses tarifs aux clients de façon générale pour transférer les coûts attribuables à de tels droits, charges, frais ou impôts, augmenter également les tarifs en vertu de la présente Entente selon le même montant. Pour plus de certitude, une « augmentation de tarif » peut se présenter sous forme d'un nouvel article de détail correspondant aux droits, charges, frais ou impôts nouveaux ou augmentés imposés par le gouvernement.

- 3.6. **Facturation à l'utilisation.** Le client sera responsable d'assumer tous les frais à l'utilisation.
- 3.7. **Facturation.** Les frais mensuels récurrents pour les Services sont facturés mensuellement. 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.
- 3.8. **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.
- 3.9. **Frais additionnels.** Les circonstances suivantes peuvent donner lieu à des frais additionnels à payer par le Client relativement aux Services :
- 3.9.1. **Rendez-vous manqués.** Le Client doit être présent au Site à la date et à l'heure convenues pour que le technicien responsable de l'installation puisse y accéder. Si le technicien arrive au Site et qu'il n'y a pas accès, des frais de rendez-vous manqués de 100 \$ seront facturés au Client.
- 3.9.2. **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.
- 3.9.3. **Travaux supplémentaires.** Les travaux demandés par le Client et exécutés par Rogers ou ses soustraitants à l'extérieur de la portée de la présente Annexe de produit 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.
- 3.10. **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 EB utilisé conjointement avec les Services peuvent entraîner une dégradation du rendement et une réduction du débit.
- 3.11. **Commandes de service.** Le Client peut : (i) commander des Services destinés à de nouveaux Sites ou à des Sites existants; et (ii) demander des changements, des ajouts ou des désactivations relativement aux Services commandés antérieurement destinés aux Sites existants; dans chacun des cas, en présentant un devis de produit signé précisant les services à commander, à modifier, à ajouter ou à désactiver, selon le cas. Rogers peut accepter ou refuser ce type de commandes.
- 3.12. **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 du Site pour tous les Sites 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 au Site. À défaut de fournir une Lettre signée applicable à un Site particulier avant l'installation, des frais d'annulation de 100 \$ antérieurs aux travaux seront portés à la facture.
- 3.13. **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. Rogers peut cesser

d'offrir certains Services ou les modifier de temps à autre. Si Rogers met fin à toute autre offre de Services ou s'il la modifie, elle investira tout effort raisonnable sur le plan commercial pour offrir un autre service conforme aux services offerts sur le marché, généralement offerts par Rogers à d'autres clients commerciaux.

- 3.14. **GARANTIE. SAUF INDICATION CONTRAIRE PAR LES LOIS APPLICABLES, LES SERVICES 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 ININTERROMPUS 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.**