

Modalités de service de Rogers et autres renseignements importants

Pour obtenir de plus amples renseignements
au sujet des produits et services de Rogers,
consultez [rogers.com](https://www.rogers.com)

MODALITÉS DE SERVICE DE ROGERS

1. Introduction	2
2. Période d'abonnement, modifications et résiliation	3
3. Compte, frais et facturation	7
4. Exigences en matière de dépôt et de crédit	10
5. Votre utilisation des Services	11
6. Équipement	12
7. Service mobile prépayé	14
8. Protection de votre vie privée	15
9. Garanties et limite de responsabilité	15
10. Dispositions générales	18
POLITIQUE D'UTILISATION ACCEPTABLE	20
POLITIQUE EN MATIÈRE DE VIE PRIVÉE DE ROGERS	27
SERVICE D'URGENCE 9-1-1	33

MODALITÉS DE SERVICE ROGERS

1. Introduction

a. Comment les Modalités de service Rogers s'appliquent-elles à moi?

Les présentes Modalités de service Rogers (les « **Modalités** ») régissent votre utilisation :

- i. des services de Rogers auxquels vous vous abonnez ou que vous achetez aux termes d'une entente de service, ou que vous recevez de Rogers ou par son intermédiaire, y compris les services mobiles et les services résidentiels (les « **Services** »);
- ii. de tout appareil ou équipement dont vous vous servez pour accéder aux Services ou que vous utilisez avec les Services (l'« **Équipement** »).

Dans les présentes Modalités, les expressions « **Rogers** », « **nous** », « **nos** » et « **notre** » renvoient à l'entité de Rogers dont le nom figure dans l'entente de service régissant le Service en particulier auquel vous vous abonnez. Les présentes Modalités ne s'appliquent pas aux services offerts par Rogers Média Inc. ou ses filiales.

b. Comment les Modalités de service Rogers régissent-elles mon entente de service et les autres documents qui me sont fournis?

Les présentes Modalités s'appliquent conjointement avec les documents suivants pour former ensemble votre entente complète (l'« **Entente** ») avec nous, et contiennent des renseignements importants dont vous avez besoin pour bien comprendre vos Services :

- i. Votre **entente de service** régissant le Service en particulier auquel vous vous abonnez (comme une entente de service mobile ou une entente de service résidentiel).
- ii. Notre **Politique d'utilisation acceptable**, qui décrit les règles, les politiques et les restrictions que vous devez respecter lorsque vous utilisez les Services. Notre Politique d'utilisation acceptable prévoit des exemples d'activités interdites et de contenu illégal ou inapproprié et nous donne le droit de retirer du contenu et de suspendre vos Services ou d'y mettre fin si vous contrevenez à la Politique.
- iii. Notre **Politique de protection de la vie privée**, qui décrit nos politiques relativement à la cueillette, à l'utilisation et à la divulgation de vos renseignements personnels. Notre Politique de protection de la vie privée vous informe des raisons pour lesquelles nous recueillons de l'information sur nos clients, de la façon dont nous utilisons et partageons cette information et de la façon de communiquer avec nous si vous souhaitez obtenir plus de détails sur nos pratiques de traitement des renseignements personnels.
- iv. Toutes **modalités et conditions supplémentaires** pouvant s'appliquer à un Service précis auquel vous êtes abonné ou que vous utilisez.
- v. Tout **matériel de Rogers décrivant vos Services ou les produits que vous achetez**.

Votre Entente, avec toute modification qui peut y être apportée, constitue l'entente intégrale conclue entre vous et Rogers au sujet des Services pertinents. En cas d'incohérence entre les documents indiqués ci-dessus et les présentes Modalités, les présentes Modalités auront préséance.

c. Qui est responsable de se conformer à l'Entente?

En tant que titulaire de compte, il vous incombe de respecter l'Entente. Vous êtes responsable notamment :

- i. de payer tous les frais imputés à votre compte;
- ii. de vous assurer que toute personne qui utilise les Services par l'entremise de votre compte ou avec votre autorisation le fait en conformité avec l'Entente;
- iii. de vous assurer que personne n'a accès à votre compte ou à vos Services sans votre autorisation, notamment en veillant à la confidentialité de tout nom d'utilisateur et mot de passe propre à votre compte;
- iv. de vous assurer que tout renseignement que vous nous fournissez est à jour et exact, et de nous informer de tout changement à vos renseignements.

d. Puis-je transférer mon Entente à autrui?

Vous devez obtenir notre consentement préalable si vous souhaitez céder ou transférer une Entente. Nous pouvons céder ou transférer une Entente ou l'un ou l'autre de nos droits et responsabilités qui s'y rattachent sans préavis ou sans votre consentement.

2. Période d'abonnement, modifications et résiliation

a. Quelles sont les catégories de Services visées par mon Entente?

Les Services sont classés selon les catégories suivantes :

- i. Les « **Services à durée déterminée** » s'entendent de Services auxquels vous vous abonnez et qui comportent une période d'abonnement prédéterminée, tel qu'il est indiqué dans votre entente de service applicable (la « **Période d'abonnement** »);
- ii. Les « **Services mensuels** » s'entendent de Services auxquels vous vous abonnez de façon continue, mais qui ne comportent pas de Période d'abonnement;
- iii. Les « **Services facturés à l'utilisation** » s'entendent de Services que vous utilisez et qui sont facturés à l'utilisation (qu'ils soient utilisés une seule fois ou pendant une période donnée, comme un jour ou une semaine), mais qui ne sont pas utilisés de façon continue.

b. Quelle est la durée de mon Entente?

La durée de chaque Entente débute à la date d'activation initiale des Services ou de l'Équipement, selon la première date à survenir (la « **Date d'activation** »). À la date d'échéance de votre Période d'abonnement à un Service à durée déterminée, ce Service à durée déterminée deviendra automatiquement un Service mensuel, et vous conserverez votre Entente et votre Service existants auprès de Rogers jusqu'à ce qu'ils soient modifiés ou résiliés conformément aux présentes Modalités.

c. Rogers peut-elle modifier mes Services ou mon Entente?

Oui, Rogers peut apporter des changements à vos Services et à votre Entente, conformément à ce qui suit.

Non applicable aux résidents du Québec* :

Pour les Services mobiles : Nous pouvons modifier tout aspect d'un Service mensuel et de l'Entente qui y est associée, à condition de vous en aviser par écrit au moins **30** jours à l'avance. Nous pouvons également modifier des aspects d'un Service à durée déterminée et de l'Entente qui y est associée, sauf s'il s'agit d'une modalité principale définie dans le Code sur les services sans-fil du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC), à condition de vous en aviser par écrit au moins **30** jours à l'avance. Dans un cas comme dans l'autre, nous vous enverrons l'avis écrit par message apparaissant sur votre facture, par message texte, par courrier, par courriel ou par message dans la boîte de réception de votre compte Mon Rogers accessible à l'adresse rogers.com, et cet avis indiquera la modification et le moment où elle entrera en vigueur.

Pour les Services Internet : Nous pouvons modifier tout aspect d'un Service mensuel et de l'Entente qui y est associée, à condition de vous accorder au moins : i) un préavis écrit de **60** jours pour toute modification apportée à une modalité principale (selon la définition du Code sur les services Internet du CRTC), ou ii) un préavis écrit de **30** jours pour toute modification apportée à toute autre modalité. Nous pouvons également modifier tout aspect d'un Service à durée déterminée et de l'Entente qui y est associée, autre qu'une modalité principale, à condition de vous en aviser par écrit au moins **30** jours à l'avance. Dans un cas comme dans l'autre, nous vous ferons parvenir l'avis par écrit par message apparaissant sur votre facture, par message texte, par courrier, par courriel ou par message dans la boîte de réception de votre compte Mon Rogers accessible à l'adresse rogers.com, et cet avis indiquera la modification et le moment où elle entrera en vigueur.

Pour les autres Services : Nous pouvons modifier tout aspect d'un Service mensuel ou d'un Service à durée déterminée, ainsi que toute disposition ou modalité d'une Entente, en vous faisant parvenir un préavis écrit par message apparaissant sur votre facture, par message texte, par courrier, par courriel ou par message dans la boîte de réception de votre compte Mon Rogers accessible à l'adresse rogers.com. Si vous n'acceptez pas ce changement, votre recours consiste à résilier les Services ou l'Entente visés en nous faisant parvenir un avis de résiliation conformément au paragraphe 2e) ci-après dans les **30** jours suivant la réception de notre avis de modification (à moins que nous y indiquions une autre période d'avis ou un autre recours).

Pour les Services facturés à l'utilisation : Les Services facturés à l'utilisation sont offerts sous réserve de leur disponibilité, et Rogers peut les modifier ou les résilier en tout temps sans vous en aviser au préalable.

Applicable uniquement aux résidents du Québec* : Nous pouvons modifier tout aspect d'un Service mensuel et de l'Entente qui y est associée, à condition de vous en aviser par écrit au moins **30** jours à l'avance. (**60** jours à l'avance pour une modalité principale, comme défini dans le Code sur les services sans fil du CRTC, d'un service Internet ou de l'Entente qui y est associée). Nous pouvons également modifier un Service à durée déterminée et l'Entente qui y est associée en vous en avisant par écrit au moins **30** jours à l'avance, mais nous ne modifierons pas le prix, la durée, la nature ou tout

autre aspect essentiel ou modalité principale (comme défini dans le Code sur les services sans fil du CRTC) de ce Service à durée déterminée ou de l'Entente. Dans un cas comme dans l'autre, nous vous enverrons l'avis écrit par message apparaissant sur votre facture, par message texte, par courrier, par courriel ou par message dans la boîte de réception de votre compte Mon Rogers accessible à l'adresse rogers.com. L'avis sera clair et lisible, exclura tout autre texte, et contiendra la nouvelle modalité ou disposition, la modalité ou disposition modifiée, l'ancienne version de cette modalité ou disposition (le cas échéant), la date à laquelle la modification entrera en vigueur et un énoncé de vos droits. Si le changement à un Service mensuel ou à un Service à durée déterminée entraîne une augmentation de vos obligations ou une réduction de nos obligations et que vous n'acceptez pas ce changement, votre recours consiste à résilier les Services ou l'Entente visés sans Frais de résiliation anticipée (tels qu'ils sont définis ci-après) en nous faisant parvenir un avis de résiliation conformément au paragraphe 2e) ci-après au plus tard **30** jours suivant l'entrée en vigueur de la modification.

Pour les Services facturés à l'utilisation : Les Services facturés à l'utilisation sont offerts sous réserve de leur disponibilité, et Rogers peut les modifier ou les résilier en tout temps sans vous en aviser au préalable.

d. Puis-je modifier mes Services?

Vous pouvez modifier vos Services à tout moment en communiquant avec nous de l'une ou l'autre des façons indiquées au paragraphe 10e) ci-après. Vous pourriez devoir payer des frais d'administration conformément au paragraphe 3e) ci-après. Veuillez noter que si vous souhaitez changer un Service, vous pourriez seulement pouvoir le remplacer par un Service qui est offert à ce moment-là. Veuillez également noter que tout Service annulé à votre demande pourrait ne plus être disponible, ou ne plus être disponible au tarif que vous payez actuellement.

e. Comment puis-je résilier mes Services et à quel moment la résiliation entre-t-elle en vigueur?

Vous pouvez résilier la totalité ou une partie de vos Services et toute Entente qui y est associée à tout moment en nous appelant au numéro de téléphone indiqué au paragraphe 10e) ci-après. La résiliation entre en vigueur à la date à laquelle Rogers reçoit l'avis de résiliation ou à une date ultérieure qui est indiquée dans l'avis (le cas échéant), selon la date la plus éloignée. Les frais exigibles continueront de s'appliquer jusqu'à cette date. Cependant, si vous annulez uniquement une option, l'annulation prendra effet à votre prochaine date de facturation pour cette option et, à moins d'indication contraire, les frais applicables continueront de s'appliquer jusqu'à votre prochaine date de facturation. Si votre dernière facture entraîne un solde créditeur à votre compte : la plupart des soldes créditeurs seront remboursés sur votre carte de crédit au dossier ou par chèque envoyé par la poste à l'adresse de facturation associée à votre compte. Toutefois, pour les soldes créditeurs inférieurs ou supérieurs à un certain montant, vous devez communiquer avec nous pour obtenir votre remboursement. Consultez rogers.com/remboursement pour en savoir plus sur nos processus en vigueur pour le remboursement du solde créditeur.

f. Devrai-je payer des frais de résiliation anticipée si j'annule l'un ou l'autre de mes Services?

Si vous vous abonnez à un Service à durée déterminée que vous résiliez avant la fin de sa Période d'abonnement, vous devrez payer des frais de résiliation anticipée tel qu'il est décrit dans l'entente de service applicable à ce Service à

durée déterminée (les « **Frais de résiliation anticipée** »).

g. Que se passe-t-il si je transfère mes Services à un autre fournisseur de service?

Le transfert de votre ou de vos Services à un autre fournisseur de service constitue une résiliation du ou des Services en question, et des Frais de résiliation anticipée pourront s'appliquer si le transfert entraîne la résiliation d'un Service à durée déterminée avant la fin de sa Période d'abonnement. Tout Service que vous souhaitez conserver après le transfert pourrait devoir être retiré et/ou soumis à un autre forfait de Service comparable si le Service ou le tarif n'est plus disponible en raison du transfert.

h. Rogers peut-elle résilier mes Services et, le cas échéant, à quel moment cette résiliation entre-t-elle en vigueur?

Rogers peut résilier une partie ou la totalité de vos Services ou de vos comptes, ainsi que toute Entente qui y est associée, à condition de vous en aviser par écrit au moins **30** jours à l'avance (**60** jours pour les résidents du Québec). Les frais exigibles continuent de s'appliquer jusqu'à la date de résiliation. Pour les résidents du Québec abonnés à un Service à durée déterminée, nous pouvons annuler ce Service seulement si vous contrevenez aux modalités d'une Entente de façon importante ou de manière répétée (y compris en omettant d'acquitter vos frais) ou pour tout autre motif sérieux, notamment si nous n'avons plus techniquement la possibilité de vous fournir ce Service à durée déterminée. Consultez rogers.com/remboursement pour en savoir plus sur nos processus en vigueur pour le remboursement du solde créditeur.

i. Rogers peut-elle suspendre ou résilier mes Services sans préavis?

Nous pouvons limiter, suspendre, bloquer, débrancher ou résilier l'un ou l'autre ou l'ensemble de vos Services, de votre Équipement, de vos comptes ou de vos identifiants de quelque façon que ce soit, y compris le service 9-1-1, sans avis ni responsabilité envers vous, si :

- i. vous contrevenez aux modalités d'une Entente, notamment en omettant d'acquitter vos frais;
- ii. vous dépassez votre limite de crédit;
- iii. vous omettez de fournir ou de maintenir un dépôt de garantie raisonnable ou de vous conformer à une autre exigence de crédit lorsque nous vous demandons de le faire;
- iv. vous convenez avec nous d'un arrangement de paiement différé et vous omettez d'en respecter les modalités;
- v. vous dépassez la limite d'utilisation raisonnable;
- vi. vous donnez de l'information fautive, trompeuse ou périmée;
- vii. nous avons des doutes raisonnables ou nous avons établi qu'un de vos comptes, identifiants, Services ou Équipement est associé à une fraude, une utilisation illégale ou inappropriée, ou est utilisé d'une façon nuisant à notre exploitation ou à l'utilisation de nos services, de nos installations ou de nos réseaux ou de ceux de tierces parties avec lesquels nous avons conclu des ententes d'itinérance ou de partage de réseau;
- viii. vous harcelez, menacez ou faites preuve d'abus envers nous, nos employés ou nos agents;
- ix. vous tentez par des manœuvres frauduleuses ou malhonnêtes

de ne pas nous payer;

- x. nous devons installer, entretenir, inspecter, tester, réparer, retirer, remplacer, enquêter, protéger, modifier, mettre à jour ou améliorer l'exploitation des Services, de l'Équipement, de nos installations ou de nos réseaux;
- xi. un compte ou un service duquel vos Services dépendent est annulé pour quelque raison; ou
- xii. nous croyons raisonnablement qu'une urgence ou des circonstances particulières justifient une telle mesure.

Si nous limitons, suspendons, bloquons, débranchons ou résilions vos Services ou vos comptes :

- i. vous devez nous payer tous les montants que vous nous devez;
- ii. nous pouvons également, sans avis ni responsabilité, limiter, suspendre, bloquer, débrancher ou résilier vos Services aux termes d'une autre entente ou d'un autre compte que vous avez auprès de nous ou d'une société du même groupe que Rogers (incluant les comptes qui pourraient être en règle);
- iii. les frais encourus par nous ou une société du même groupe que Rogers relativement à votre manquement aux présentes Modalités pourraient vous être facturés, incluant, sans toutefois s'y limiter, les frais encourus pour vous obliger à les respecter;
- iv. votre accès aux services d'urgence ou aux services d'accessibilité (par exemple, le 9-1-1) peut également être restreint, suspendu, bloqué, désactivé ou annulé;
- v. vos tarifs pour les services auprès des sociétés du même groupe que Rogers peuvent changer en fonction des modalités de ces services; et/ou
- vi. les frais de service récurrents continueront de s'appliquer toute suspension des Services.

j. Les présentes Modalités s'appliqueront-elles toujours après la résiliation de mes Services?

Certaines dispositions des présentes Modalités peuvent continuer à s'appliquer puisqu'elles peuvent demeurer pertinentes même après la résiliation de tous vos Services. Plus particulièrement, les paragraphes 1b) à d), 2e) à j), 4b) à c), 5c), 6d) et f), 9, 10b) à d), et les dispositions en matière d'arbitrage du paragraphe 10a) continueront de s'appliquer à vous malgré la résiliation de votre Entente.

3. Compte, frais et facturation

a. Comment Rogers me facture-t-elle mes Services?

Les frais relatifs aux Services commencent à vous être facturés à la Date d'activation et sont facturés à l'avance. À moins que nous ne convenions d'un autre arrangement, votre période de facturation est d'une durée d'un mois, et se termine à la date de facturation indiquée au haut de votre facture. Le début de votre période de facturation ne coïncidera pas toujours avec la Date d'activation. Dans un tel cas, vos frais de Services et votre quota d'utilisation seront calculés proportionnellement pour la période comprise entre votre Date d'activation et votre date de facturation. Les frais d'utilisation, comme les frais d'utilisation de données additionnelles, les frais de temps d'antenne, les frais d'interurbain, les achats de films ou d'événements et les frais d'itinérance, sont

facturés après votre utilisation de ces services. Nous pourrions porter des frais à votre compte jusqu'à **6** mois suivant la date où les frais ont été engagés.

b. À quelle date dois-je payer ma facture?

Les frais portés à votre compte sont payables en entier à la date de votre facture. Si vous payez par la poste ou par l'entremise d'une institution financière, veuillez prévoir des délais suffisants pour que le paiement nous parvienne avant la date d'exigibilité du paiement. Il vous incombe d'acquitter tous les frais imputés à votre compte.

c. Qu'arrive-t-il si je ne paie pas ma facture à temps?

Si nous ne recevons pas le montant d'une somme due sur votre compte au plus tard à la date d'exigibilité précisée, le montant sera soumis à des frais de paiement en retard de **2,87 %** par mois. Ces frais de paiement en retard seront engagés sur une base quotidienne et seront calculés et composés mensuellement sur le montant en souffrance (un taux annuel effectif de **41,11 %** équivalent à **34,93 %** pour le calcul du taux annuel en pourcentage maximal permis par la loi) à compter de la date de la première facture sur laquelle le montant en souffrance apparaît, jusqu'à la date de réception d'un tel montant au complet. Vous convenez que nous pouvons facturer les montants non payés et en souffrance, y compris les frais de paiement en retard, selon tout mode de paiement préautorisé lié à votre compte (par exemple, en le portant à votre carte de crédit ou en procédant par retrait direct de votre compte bancaire).

d. Rogers confiera-t-elle mon compte à une agence de recouvrement?

Oui, si le solde final de votre compte est impayé. Nous pourrions alors confier votre compte à une agence de recouvrement après l'annulation de celui-ci :

- i. en tout temps, si les coordonnées pour votre compte ne sont plus valides;
- ii. au minimum **25** jours après la date d'annulation, si votre compte a été annulé pour non-paiement; ou
- iii. au minimum **35** jours après la date d'annulation, si votre compte a été annulé pour toute autre raison et que vous avez un solde final impayé de **20 \$** ou plus ou que vous n'avez pas retourné l'Équipement de location.

e. Des frais d'administration peuvent-ils m'être facturés?

Nous pourrions imputer des frais d'administration à votre compte, notamment en raison de ce qui suit :

- i. un changement de forfait;
- ii. un changement de numéro de téléphone (ou de tout autre identifiant);
- iii. un transfert de Service;
- iv. une demande de réimpression de facture;

Non applicable aux résidents du Québec* :

- v. des efforts de recouvrement à la suite d'un non-paiement;
- vi. des paiements retournés ou refusés; et/ou
- vii. le rétablissement ou la suspension du Service.

Vous pouvez obtenir une liste de ces frais sur demande, ou la consulter à l'adresse rogers.com/frais. Cette liste fait partie intégrante des présentes Modalités.

f. Que puis-je faire si je ne comprends pas ou que je veux contester des frais figurant sur ma facture?

Toute question ou erreur présumée concernant les frais doit nous être signalée dans les **90** jours suivant la date de la facture en question, sans quoi vous êtes présumé avoir accepté les frais. Si l'imputation des frais à votre compte était effectivement non autorisée ou erronée, nous annulerons alors ces frais dans les **30** jours suivant la réception de votre avis signalant l'erreur.

Si vous nous avez signalé un écart de facturation, nous attendrons au moins **10** jours avant de résilier votre service, en vertu du paragraphe 2h) ou 2i).

g. Comment s'appliquent les rabais et les promotions?

Nous appliquerons tout rabais, toute promotion ou tout avantage à votre compte tant que vous y demeurez admissible. Nous pouvons vérifier votre admissibilité à ce rabais, à cette promotion ou à cet avantage de temps à autre, et si vous cessez d'y être admissible pour quelque raison que ce soit, nous pouvons l'annuler et/ou faire passer votre Service à un forfait comparable, sans préavis.

h. Comment les frais de temps d'antenne local et interurbain sont-ils facturés pour le service mobile?

Les frais de temps d'antenne local et interurbain sont arrondis à la minute complète suivante. Des frais minimums d'une minute s'appliquent à chaque appel acheminé (entrant ou sortant). Le temps d'antenne pour toute la durée de l'appel est facturé au tarif applicable au début de l'appel. Les frais de temps d'antenne (plus les frais d'interurbain, s'il y a lieu) s'appliquent aux appels acheminés à partir du moment où vous appuyez sur ENVOYER, jusqu'à ce que vous appuyiez sur FIN, et comprennent le temps de sonnerie. Les frais pour les appels internationaux ou en itinérance peuvent vous être facturés, que vous ayez réussi ou non l'appel.

i. Comment Rogers détermine-t-elle que je fais un appel interurbain mobile?

Une zone d'appels mobiles locaux est une zone où vous pouvez faire et recevoir des appels locaux sans frais d'interurbain. Les appels peuvent être soit locaux, soit interurbains, selon les zones d'appels locaux. L'endroit où vous vous trouvez au moment de l'appel, votre numéro de téléphone mobile et le numéro de téléphone que vous composez sont des éléments importants pour déterminer les zones d'appels locaux et le traitement des appels interurbains. Votre « zone d'appels locaux entrants » est déterminée par l'emplacement géographique associé à votre numéro de téléphone mobile. Tous les appels reçus lorsque vous vous trouvez à l'intérieur de votre zone d'appels locaux entrants sont considérés comme des appels locaux. Tous les appels reçus lorsque vous vous trouvez à l'extérieur de votre zone d'appels locaux entrants sont considérés comme des appels interurbains. Votre zone d'appels locaux sortants est déterminée par votre emplacement physique. Si vous composez un numéro local lorsque vous vous trouvez dans la zone de ce numéro, il s'agit d'un appel local. Si vous composez un numéro à l'extérieur de la zone où vous vous trouvez, il s'agit d'un appel interurbain. Lorsque vous utilisez le service Renvoi d'appel, des frais d'interurbain s'appliquent lorsque le numéro vers lequel vous transférez l'appel se trouve à l'extérieur de l'emplacement géographique associé à votre numéro de téléphone mobile, et ce, peu importe où vous vous trouvez. Consultez rogers.com/interurbain pour connaître les tarifs interurbains en vigueur.

s'appliquer pendant toute suspension des Services.

j. Comment les appels interurbains faits avec un téléphone résidentiel sont-ils facturés et comment Rogers détermine-t-elle que je fais un interurbain à l'aide d'un téléphone résidentiel?

Les frais d'interurbain sont arrondis à la minute complète suivante. Des frais minimums d'une minute s'appliquent à chaque appel interurbain que vous effectuez. Pour les appels internationaux, des frais d'interurbain peuvent être facturés que l'appel soit acheminé ou non. Pour les Services de téléphonie résidentielle, les appels peuvent être soit locaux, soit interurbains, selon les zones d'appels locaux, et votre zone d'appels locaux dépend de votre numéro de téléphone résidentiel. Si vous composez un numéro qui est un interurbain à partir de votre numéro de téléphone résidentiel, il s'agit d'un appel interurbain. Lorsque vous utilisez le Renvoi d'appel, des frais d'interurbain s'appliquent lorsque le numéro vers lequel vous transférez l'appel se trouve à l'extérieur de votre zone d'appels locaux.

4. Exigences en matière de dépôt et de crédit

a. Rogers exige-t-elle un dépôt de garantie ou applique-t-elle d'autres exigences en matière de paiement ou de crédit?

Oui, nous pouvons exiger un dépôt de garantie ou imposer d'autres exigences de paiement ou de crédit, comme des paiements intérimaires, des prélèvements automatiques obligatoires ou des paiements préautorisés.

b. Comment sont utilisés les dépôts de garantie?

Tout dépôt de garantie que vous nous fournissez sera conservé pendant au moins **12** mois, sauf si vous mettez fin à vos Services avant la fin de cette période. Après **12** mois, nous pouvons libérer le dépôt de garantie et l'appliquer au solde de votre compte si nous jugeons que votre historique de paiement est satisfaisant ou que vous répondez aux critères financiers pour le remboursement de votre dépôt de garantie. Nous pouvons appliquer votre dépôt de garantie à votre solde si vous n'acquitez pas votre facture, et nous pouvons vous demander de réapprovisionner le dépôt de garantie après une telle utilisation. Nous vous aviserons de toute utilisation d'une partie ou de la totalité du dépôt de garantie. Nous vous rembourserons le dépôt de garantie avec les intérêts cumulés dans les **30** jours suivant la résiliation de vos Services ou lorsque nous jugeons que les conditions du remboursement du dépôt de garantie sont remplies.

c. Mon dépôt de garantie porte-t-il intérêt?

Oui, tout dépôt de garantie que nous détenons portera intérêt au taux de financement à un jour de la Banque du Canada en vigueur à ce moment majoré de **1** pour cent, selon le nombre réel de jours dans l'année, calculé chaque mois. Les intérêts seront cumulés à partir de la date à laquelle nous recevons votre dépôt de garantie (mais pas avant le moment prescrit par la législation ou la réglementation en vigueur) jusqu'à la date à laquelle nous vous le remettons.

d. Rogers imposera-t-elle une limite de crédit à mon compte?

En vous donnant un avis à cet effet, nous pouvons attribuer ou modifier une limite de crédit à votre compte, en tout temps. Le Service pourra être suspendu en tout temps, pour n'importe lequel de vos comptes, si votre solde, y compris l'utilisation non facturée et les frais, les montants et les redressements en attente, dépasse cette limite. Les frais de service récurrents continueront de

5. Votre utilisation des Services

a. Suis-je propriétaire de mon numéro de téléphone?

Vous n'êtes propriétaire d'aucun numéro de téléphone, adresse courriel ou autre identifiant qui vous a été attribué. Rogers ne peut garantir que ces identifiants ne seront jamais modifiés, mais nous ne les changerons qu'en cas de circonstances extrêmes et nous ferons un effort raisonnable pour vous aviser à l'avance du changement. Rogers peut fournir des services au moyen d'autres identifiants, au besoin.

b. Rogers surveille-t-elle le contenu que je transmets lorsque j'utilise les Services?

Nous avons le droit, mais non l'obligation, de surveiller tout élément de contenu transmis au moyen des Services (autres que les Services de transmission de la voix) ou de l'Équipement, et de faire enquête sur ceux-ci. Nous pouvons également consulter ou conserver du contenu ou de l'information afin de nous conformer au processus judiciaire en vigueur au Canada et dans des territoires étrangers, d'exploiter les Services, de veiller au respect d'une Entente, ou encore de nous protéger nous-mêmes et de protéger nos clients et le public.

c. Quelles sont mes responsabilités à l'égard des Services et des logiciels ou du contenu de Rogers ou de tierces parties?

Toutes les marques de commerce et tous les droits d'auteur, concepts de marque, noms, logos et dessins que nous utilisons sont des actifs de propriété intellectuelle, déposés ou autre, de Rogers Communications Inc. ou d'une société membre de son groupe, ou encore sont utilisés en vertu d'une licence accordée à Rogers Communications Inc. ou à une société de son groupe. Tous ces éléments sont reconnus comme des actifs de valeur de leurs propriétaires respectifs, et vous ne pouvez pas les afficher, les copier ni les utiliser de quelque façon que ce soit à des fins commerciales ni pour quelque autre fin que ce soit.

Les Services et tout logiciel ou contenu que vous recevez ou achetez par l'intermédiaire de Rogers ou de nos boutiques tierces sont pour votre usage personnel, licite et non commercial. Vous acceptez d'utiliser les Services, ces logiciels et ce contenu conformément à votre Entente et à toute licence d'utilisation applicables.

Sans restreindre la portée du paragraphe précédent, veuillez noter que vous ne pouvez pas :

- i. copier, distribuer, transférer ou vendre quelque Service que ce soit, ces logiciels ou ce contenu;
- ii. modifier, changer ou falsifier quelque Service que ce soit, ces logiciels ou ce contenu;
- iii. désosser, décompiler ou désassembler une partie du logiciel;
- iv. tenter de déjouer, éviter, contourner, retirer ou désactiver les mécanismes de protection d'un tel logiciel.

Les Services, ces logiciels et ce contenu demeurent notre propriété ou celle de nos concédants de licence ou de nos fournisseurs de contenu, le cas échéant. Sauf en ce qui concerne les droits limités qui vous sont explicitement octroyés, tous les droits, titres, intérêts et droits de propriété intellectuelle en rapport avec

les Services, ces logiciels et ce contenu sont conservés par leurs propriétaires respectifs et sont protégés par une marque de commerce, des droits d'auteur et/ou les lois ou traités applicables en matière de propriété intellectuelle. Vous devez prendre toutes les mesures raisonnables pour protéger les Services, ces logiciels et ce contenu contre le vol, la perte et les dommages.

Veillez noter que de tels logiciels ou contenus peuvent, de temps à autre et sans que vous en soyez avisé, faire en sorte que votre Équipement accède à Internet de façon automatique, entraînant des frais de transmission de données et/ou des frais d'utilisation excédentaire.

d. Que dois-je savoir à propos des Services Yahoo! qui me sont offerts?

Yahoo! Inc. par l'intermédiaire de ses personnes morales, peut offrir aux clients du Service d'accès Internet de Rogers l'accès à une gamme de ressources, incluant divers outils de communication et du contenu varié (les « **Services Yahoo!** »). Lorsque vous utilisez les Services Yahoo!, les modalités de service, les lignes directrices et les règlements de Yahoo! (les « **Modalités Yahoo!** ») qui s'appliquent à ces services et qui sont affichés sur les pages où vous accédez à ces services régissent votre utilisation des Services Yahoo! En ce qui concerne le Service d'accès Internet de Rogers et les Services Yahoo!, les obligations respectives de Rogers et de Yahoo! sont distinctes et non conjointes. Pour obtenir de plus amples renseignements au sujet du traitement de vos renseignements personnels lorsque vous utilisez le Service d'accès Internet de Rogers et les Services Yahoo!, consultez <https://policies.yahoo.com/ca/fr/rogers/privacy/index.htm>.

6. Équipement

a. L'Équipement est-il neuf ou remis à neuf?

Sauf indication contraire, l'Équipement que vous achetez de nous est neuf. Sauf indication contraire, l'Équipement que vous louez auprès de nous est remis à neuf et il est fourni selon la disponibilité.

b. Puis-je rehausser mon Équipement?

Vous pouvez demander un rehaussement de votre Équipement à tout moment en communiquant avec nous de l'une ou l'autre des façons indiquées au paragraphe 10e) ci-après. Vous pourriez devoir payer des frais d'administration conformément au paragraphe 3e) ci-dessus. Si, aux termes de votre rehaussement d'Équipement, vous concluez une nouvelle Période d'abonnement et résiliez de façon anticipée une Période d'abonnement existante, vous devrez payer des Frais de résiliation anticipée. Veillez noter que si vous souhaitez rehausser votre Équipement, vous pourriez également devoir passer à un Service qui est offert à ce moment-là, et que tout Service ou Équipement annulé à votre demande pourrait ne plus être disponible.

c. Mon Équipement est-il limité aux Services ou au réseau de Rogers?

Pour les Services mobiles :

Votre appareil mobile n'est pas verrouillé au réseau de Rogers. Si votre appareil mobile est verrouillé au réseau de Rogers ou qu'il le devient, veuillez communiquer avec nous et nous vous fournirons les moyens de le déverrouiller sans frais. Veillez prendre note que durant les **90** premiers jours suivant la Date d'activation, si vous êtes en itinérance à l'extérieur du réseau Rogers, votre Service sera restreint et vous ne pourrez pas effectuer d'appels sortants vers des destinations autres que celles qui ont

un indicatif régional d'Amérique du Nord (incluant le Canada et les États-Unis) et à l'endroit où vous vous trouvez lorsque vous effectuez l'appel (ne s'applique pas au service prépayé).

Pour les Services résidentiels :

L'Équipement acheté ou loué ne peut être utilisé que dans le cadre des Services de Rogers, à l'adresse de service indiquée dans votre compte. Si vous tentez de modifier l'Équipement, celui-ci pourrait devenir inutilisable de manière permanente et vous pourriez, ce faisant, contrevenir à la licence d'utilisation du logiciel de l'Équipement.

d. Rogers devra-t-elle éventuellement avoir accès à ma propriété?

Vous nous autorisez, nous et nos représentants, à accéder à vos locaux ou à entrer dans vos locaux, au besoin, moyennant l'envoi d'un préavis raisonnable de notre part, pour l'installation, l'entretien, l'inspection, la réparation, le retrait, le remplacement, l'examen, la protection, la modification, la mise à niveau ou l'amélioration de l'exploitation de nos services, de l'Équipement, de nos installations ou de nos réseaux, pour votre bénéfice personnel ou pour le bénéfice d'autres personnes. Si vous résiliez un ou plusieurs de vos Services ou comptes, vous nous autorisez, nous et nos représentants, à accéder à vos locaux ou à entrer dans vos locaux pour débrancher les Services et retirer l'Équipement, le cas échéant.

e. Qui est responsable de s'assurer que mon Équipement est compatible et à jour?

Il est possible que l'Équipement et les logiciels qui s'y rattachent doivent respecter certaines exigences minimales et être entretenus d'une certaine façon et à certains endroits afin d'accéder aux Services ou pour assurer le bon fonctionnement des Services (par exemple, services 9-1-1). Ces exigences peuvent changer de temps à autre sans préavis, et vous êtes responsable de mettre à jour et d'entretenir votre Équipement et les logiciels au besoin pour répondre à ces exigences. Nous pouvons fournir des mises à jour de logiciels pour l'Équipement pour les besoins du fonctionnement continu des Services ou de l'Équipement. De même, nous pourrions devoir modifier ou désinstaller d'anciennes fonctionnalités logicielles afin de fournir de nouvelles fonctionnalités et veiller à ce que l'Équipement demeure compatible avec les avancées technologiques. Si votre Équipement ou vos logiciels ne sont pas à jour, nous pourrions ne pas être en mesure de vous fournir le soutien technique voulu.

Si vous utilisez de l'Équipement que vous n'avez ni acheté ni loué auprès de Rogers, il se peut que votre accès aux Services et le bon fonctionnement de ceux-ci (p. ex., services 9-1-1 et alertes au public) soient limités. Nous vous recommandons d'utiliser l'Équipement fourni par Rogers.

f. Quelles sont mes responsabilités relatives à l'Équipement?

Vous êtes le seul responsable :

- i. de tout accès à l'Équipement;
- ii. de fournir toute connexion supplémentaire, ainsi que le filage interne et l'équipement du terminal de téléphonie résidentielle, qui ne sont pas fournis par nous;
- iii. de la réactivation de votre équipement et de vos installations dans la mesure nécessaire après la résiliation de vos Services;
- iv. du maintien de la sécurité et de la confidentialité de vos biens et de vos transmissions par l'entremise des Services, de

l'Équipement, de nos installations ou de nos réseaux;

- v. de la protection contre les manquements à la sécurité ou à la confidentialité ou contre les autres risques associés à l'installation, à l'utilisation, au maintien ou au changement des Services ou de l'Équipement; et
- vi. de vous assurer qu'il n'existe aucun branchement non autorisé à l'Équipement ou à notre câble (par exemple, pour l'Équipement de télévision, une **(1)** seule télévision peut être raccordée à une prise).

Sauf en ce qui concerne l'Équipement que vous avez acheté, tout l'Équipement que nous installons ou que nous vous fournissons demeure notre propriété. En ce qui concerne tout l'Équipement dont nous sommes propriétaires, vous devez :

- i. en prendre un soin raisonnable;
- ii. ne pas le vendre, le louer, l'hypothéquer, le transférer, le céder ou le grever de quelque façon que ce soit;
- iii. ne pas le déménager sans notre connaissance et notre permission;
- iv. nous le retourner à vos propres frais advenant la résiliation des Services auxquels l'Équipement est rattaché.

Si notre Équipement est perdu, endommagé, volé, vendu, loué, hypothéqué, transféré, cédé ou grevé, ou qu'il ne nous est pas retourné, vous devez nous en avvertir immédiatement. Vous convenez de nous payer la valeur au détail non escomptée d'un tel Équipement, ainsi que tous les frais encourus par nous pour reprendre possession d'un tel Équipement.

7. Service mobile prépayé

a. En tant que client du service mobile prépayé de Rogers, comment puis-je vérifier le solde de mon compte mobile prépayé?

Vous pouvez vérifier le solde de votre compte à partir de votre appareil mobile prépayé en composant *6-1-1 (sans frais).

b. Si j'ajoute des fonds au solde de mon service mobile prépayé et que je change d'idée, puis-je obtenir un remboursement?

Non, les dépôts portés à votre compte pour les services mobiles prépayés ne sont pas remboursables.

c. Qu'arrive-t-il si je n'utilise pas régulièrement mon Service mobile prépayé?

Si votre compte mobile prépayé affiche un solde à **0 \$** pendant **6** mois consécutifs ou si les paiements exigibles relatifs à votre compte ne sont pas effectués ou sont refusés, pour une raison quelconque, votre identifiant du service mobile prépayé (par exemple, numéro de téléphone ou NIP) sera désactivé. Veuillez noter également que tout solde de votre service mobile prépayé peut comporter une date d'expiration tel qu'il est indiqué.

d. Outre les frais d'utilisation, d'autres frais sont-ils associés au Service mobile prépayé?

Une fois par mois, nous déduirons de votre compte de service mobile prépayé les frais d'accès au service d'urgence 9-1-1 (frais non gouvernementaux) pour l'accès au service d'urgence 9-1-1 et les frais gouvernementaux applicables au service 9-1-1 selon la province (aucuns frais de temps d'antenne ne s'appliquent pour les appels effectués au 9-1-1 à partir de votre appareil mobile). Pour de plus amples renseignements,

visitez rogers.com/911.

8. Protection de votre vie privée

a. Comment Rogers protège-t-elle ma vie privée?

Rogers s'engage à protéger votre vie privée et prend toutes les mesures raisonnables pour assurer la confidentialité de vos renseignements personnels, conformément aux lois et aux règlements en vigueur en la matière. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter la Politique de protection de la vie privée de Rogers sur rogers.com/privée.

9. Garanties et limite de responsabilité

Veuillez noter que l'expression « **Parties de Rogers** » comprend Rogers et les sociétés membres de son groupe, ses partenaires, ses concédants de licence, ses concessionnaires, ses représentants, ses fournisseurs et ses mandataires (de même que leurs employés, dirigeants, administrateurs, actionnaires et représentants respectifs).

a. L'Équipement est-il garanti?

L'Équipement peut être couvert par une garantie du fabricant ou une autre garantie. Veuillez consulter les documents remis avec votre Équipement pour obtenir des renseignements détaillés sur la garantie dont il est assorti, notamment l'objet de la garantie, la durée de celle-ci et les modalités de réclamation. L'Équipement peut également comporter d'autres programmes de protection facultatifs qui vous sont offerts à l'occasion.

b. Les Services sont-ils garantis?

Les Services fournis par Rogers peuvent être touchés par des facteurs indépendants du contrôle raisonnable de Rogers. Pour cette raison, vous reconnaissez et convenez que les Services ou l'accès aux Services, y compris le service d'urgence 9-1-1, les alertes publiques ou les services d'accessibilité, peuvent ne pas fonctionner correctement, ou même ne pas fonctionner du tout, dans les cas suivants :

- i. si votre Équipement fait défaut, s'il n'est pas bien configuré, ou s'il ne respecte pas les exigences de Rogers;
- ii. si vous avez installé certaines applications de tiers sur votre Équipement;
- iii. en cas de panne du réseau ou de panne d'électricité;
- iv. si vous modifiez ou, dans certains cas, si vous déplacez l'Équipement;
- v. après la suspension ou la résiliation de vos Services ou de votre compte.

Dans les limites permises par la loi en vigueur :

- i. les Parties de Rogers ne donnent aucune garantie ou assurance à l'égard du rendement, de la disponibilité, de la couverture, de l'utilisation sans interruption, de la sécurité, du prix ou du fonctionnement des Services, de l'Équipement (**sauf en faveur des résidents du Québec* conformément aux garanties légales**) ou de tout produit, contenu, application, logiciel, service, installation, connexion ou réseau utilisé ou fourni par nous ou par des tierces parties (collectivement désignés l'« **Offre** »);
- ii. Rogers peut limiter toute Offre que vous pouvez acheter;

- iii. vous assumez la totalité des risques associés à l'utilisation, à l'accès, à la transmission, à la disponibilité, à la fiabilité, aux délais, à la qualité, à la sécurité et au rendement de l'Offre;
- iv. les Parties de Rogers n'offrent aucune représentation, garantie ni condition expresse ou implicite, y compris des garanties de propriété ou d'absence de contrefaçon et des garanties implicites de qualité marchande ou d'adéquation à un usage particulier, à l'égard de l'Offre.

Non applicable aux résidents du Québec* :

- v. toutes les représentations, garanties et conditions de quelque type que ce soit, expresses ou implicites, sont exclues;
- vi. aucun conseil ou renseignement, qu'il soit fait verbalement ou par écrit, que vous obtenez de la part de toute Partie de Rogers n'aura pour effet de créer une modalité, une condition, une représentation ou une garantie qui n'est pas expressément énoncée dans une Entente.

c. De quelle façon Rogers limite-t-elle sa responsabilité?

À moins de mention contraire stipulée spécifiquement dans une Entente, dans les limites maximales permises par les lois applicables, **et sauf à l'égard des résidents du Québec* pour des dommages résultant du fait personnel d'une Partie de Rogers**, les Parties de Rogers ne pourront être tenues responsables envers vous ou une tierce partie pour les éléments suivants :

- i. **Non applicable aux résidents du Québec* :** tout dommage direct, indirect, spécial, consécutif, accessoire, économique ou punitif (y compris la perte de profits ou de revenus; les pertes financières; les pertes d'occasions d'affaires; la perte, la destruction ou l'altération de données, de fichiers ou de logiciels; le manquement à la confidentialité ou à la sécurité; les dommages matériels; les blessures corporelles; les décès ou toute autre perte prévisible ou imprévisible, quelle qu'en soit la cause) associés directement ou indirectement à l'Offre ou à la publicité, la promotion ou les déclarations relatives à un des éléments précités, même si nous avons été négligents ou si nous avons été avisés de la possibilité de tels dommages;
- ii. **Applicable uniquement aux résidents du Québec* :** tout dommage (y compris la perte de profits ou de revenus; les pertes financières; les pertes d'occasions d'affaires; la perte, la destruction ou l'altération de données, de fichiers ou de logiciels; le manquement à la confidentialité ou à la sécurité; les dommages matériels) associé directement ou indirectement à l'Offre;
- iii. toute Offre qui vous est fournie ou à laquelle vous avez accès par l'intermédiaire des Services, tous frais engagés relativement à une telle Offre, ou toute action qui est ou qui peut être prise au moyen de cette Offre, même si cette Offre vous a été facturée;
- iv. le rendement, la disponibilité, la fiabilité, les délais, la qualité, la couverture, l'utilisation sans interruption, la sécurité, le prix ou le fonctionnement de l'Offre;
- v. toute erreur, inclusion ou omission en ce qui a trait aux annuaires ou aux répertoires téléphoniques;
- vi. le refus, la restriction, le blocage, l'interruption ou l'inaccessibilité

des Services, y compris le 9-1-1, les alertes publiques ou les services d'accessibilité, l'Équipement ou les identifiants (y compris les numéros de téléphone);

- vii. la perte, le vol, l'endommagement ou l'expiration de l'Équipement, des identifiants, des mots de passe, des codes, des avantages, des rabais, des remises ou des crédits;
- viii. tout accès ou toute modification non autorisée à votre compte ou à votre Équipement, ou l'utilisation de votre compte ou de votre Équipement par d'autres personnes pour une vérification d'identité, pour accéder à un compte que vous pourriez avoir avec une autre personne ou pour y apporter des modifications, par exemple un compte sur un réseau social ou un compte financier, y compris la modification d'un mot de passe, le transfert de fonds ou le retrait de fonds;
- ix. toute erreur ou omission ou tout délai en rapport avec le transfert des numéros de téléphone à un autre fournisseur de services de télécommunications ou en provenance d'un tel autre fournisseur de services de télécommunications, de même que toute restriction attribuable au transfert ou au fournisseur de services de télécommunications;
- x. tout acte ou toute omission d'un fournisseur de services de télécommunications dont les installations sont utilisées pour établir une liaison avec des points à l'extérieur de notre zone de desserte; ou
- xi. toute réclamation ou tout dommage attribuable directement ou indirectement à des affirmations selon lesquelles l'utilisation, l'utilisation prévue ou une combinaison de l'Offre ou tout document transmis par l'entremise des Services contreviennent aux droits de propriété intellectuelle, industrielle ou contractuelle, ou au droit à la vie privée ou à quelque autre droit d'une tierce partie.

Non applicable aux résidents du Québec* : Ces limites s'ajoutent à toutes les autres limites à la responsabilité des Parties de Rogers qui sont indiquées dans une Entente et qui s'appliquent à tout acte ou toute omission des Parties de Rogers, peu importe que ces actes ou ces omissions puissent donner lieu à un recours en vertu d'un contrat, d'un délit civil ou de quelque loi ou autre doctrine juridique.

d. D'autres limites de responsabilité s'appliquent-elles, notamment en ce qui concerne les services d'urgence 9-1-1?

Pour les Services mobiles :

Nous ne sommes pas responsables de ce qui suit :

- i. diffamation ou atteinte aux droits d'auteur inhérents au matériel ou aux messages transmis par l'intermédiaire de notre réseau à partir de votre propriété ou de vos locaux ou enregistrés à partir de votre équipement ou du nôtre;
- ii. dommages causés par vos actes, par défaut, par négligence ou par omission de votre part dans l'utilisation ou la manipulation de l'équipement que nous fournissons;
- iii. dommages causés par toute transmission illégale, de quelque façon que ce soit, de matériel ou de messages par l'intermédiaire de notre réseau en votre nom; ou

- iv. tout acte, toute omission ou toute négligence de la part d'autres entreprises ou systèmes de télécommunications lorsque leurs installations sont utilisées aux fins d'établir une connexion à partir ou en direction de vos installations et de votre équipement. À l'exception des cas de négligence de notre part entraînant des blessures, la mort ou des dommages à votre propriété ou à vos locaux, notre responsabilité pour cause de négligence relative à la prestation obligatoire de services d'urgence 9-1-1 se limite à un montant de **20 \$** ou à **3** fois le montant, s'il y a lieu, auquel vous auriez autrement droit à titre de remboursement pour la prestation de Services défectueux en vertu d'une Entente, selon le montant le plus élevé. Toutefois, notre responsabilité n'est pas limitée par le présent article en cas de faute délibérée, de négligence grave ou de conduite anticoncurrentielle de notre part ou en cas de bris de contrat résultant d'une négligence grossière de notre part.

Pour les Services de téléphonie résidentielle :

Pour que les services d'urgence 9-1-1 puissent fonctionner convenablement avec les Services de téléphonie résidentielle, vous devez utiliser l'adaptateur qui fait partie de l'Équipement que nous vous avons fourni (l'« **Adaptateur** ») et les autres éléments d'Équipement à votre adresse de service. Nous ne pourrions être tenus responsables envers vous ou une tierce partie pour tout manquement à cette exigence. Les Services de téléphonie résidentielle pourraient ne pas fonctionner normalement, ou ne pas fonctionner du tout, dans les cas suivants :

- i. si votre Adaptateur ou les autres éléments de l'Équipement font défaut ou ne sont pas configurés correctement;
- ii. en cas de panne du réseau de câble ou d'une panne d'électricité;
- iii. si vous modifiez ou déplacez votre Adaptateur ou un autre élément de l'Équipement à un endroit autre que votre adresse de service; ou
- iv. après la suspension ou la résiliation de vos Services ou de votre compte.

Nous ne pourrions être tenus responsables envers vous ou une tierce partie en cas d'incapacité à utiliser les Services de téléphonie résidentielle ou d'obtenir l'accès aux services d'urgence 9-1-1 en raison des limites décrites au présent article.

e. Existe-t-il des circonstances dans lesquelles je devrais indemniser Rogers?

Vous indemniserez et tiendrez à couvert les Parties de Rogers de quelque réclamation, perte, dommages, coûts et dépenses que ce soit (y compris, sans limitation, les frais juridiques raisonnables et autres frais de règlement de litiges), encourus par les Parties de Rogers liés à la violation, à la violation présumée ou au détournement par vous du droit de propriété intellectuelle, industrielle ou contractuelle, ou toute atteinte au droit à la vie privée ou à quelque autre droit d'une tierce partie, ou à tout présumé libelle ou à toute présumée diffamation qui serait intenté ou allégué contre vous par une tierce partie.

10. Dispositions générales

a. Comment puis-je résoudre une plainte ou un différend avec Rogers?

Si vous avez une plainte ou une préoccupation non résolue, nous vous

invitons à remplir et à soumettre un formulaire Signaler un problème (que vous trouverez à l'adresse [rogers.com/concern](https://www.rogers.com/concern)). Nous vous répondrons à l'intérieur de **2** jours ouvrables. Si vous n'êtes pas satisfait de la façon dont un membre de notre direction a résolu votre plainte, vous avez également la possibilité de vous adresser au Bureau du Président.

Non applicable aux résidents du Québec* : Dans les limites maximales permises par la loi applicable, à moins d'un accord de notre part, toute réclamation ou tout différend, de nature contractuelle ou délictuelle, en vertu de la loi ou d'un règlement, ou toute autre réclamation ou tout autre différend, de nature préexistante, présente ou future, découlant de quelque façon des éléments suivants ou s'y rapportant, sera réglé par arbitrage final et liant les parties, à l'exclusion des tribunaux :

- i. une Entente;
- ii. les Services ou l'Équipement;
- iii. les déclarations verbales ou écrites, la publicité ou les promotions associées à une Entente, aux Services ou à l'Équipement; ou
- iv. la relation découlant d'une Entente.

Le cas échéant, l'arbitrage sera mené dans la province où vous habitez et sera simplifié et mené de façon expéditive par **UN** arbitre conformément aux lois et règlements en vigueur ayant trait à l'arbitrage commercial dans la province ou dans l'administration où vous habitez à la date de l'avis. Rogers paiera tous les frais raisonnables associés à cet arbitrage. Tout arbitrage sera mené conformément à notre Protocole d'arbitrage, lequel est disponible à l'adresse [rogers.com/modalites](https://www.rogers.com/modalites).

b. Qu'arrive-t-il si une partie d'une Entente devient inexécutoire ou cesse de s'appliquer?

Si une portion d'une Entente est inexécutoire, ses autres dispositions demeurent pleinement en vigueur. Notre défaut à faire appliquer de façon stricte une des dispositions d'une Entente ne constitue pas une renonciation à quelque disposition ou à quelque droit que ce soit à l'égard de la présente Entente. Ni le cours des affaires entre nous ni les pratiques commerciales ne pourront être invoqués pour modifier quelque disposition que ce soit d'une Entente.

c. Comment puis-je obtenir une version en anglais des présentes Modalités?

Si vous souhaitez obtenir une version en anglais des présentes Modalités, consultez le site Web à l'adresse [rogers.com/terms](https://www.rogers.com/terms) ou demandez-en une copie en magasin.

d. Quelles lois s'appliquent aux présentes Modalités et aux autres parties de mon Entente?

Chaque Entente est régie par toute loi applicable du Canada et par les lois de la province où se situe votre adresse de facturation, et vous reconnaissez et acceptez la compétence exclusive des tribunaux de cette province. Toutefois, si votre adresse de facturation est située à l'extérieur du Canada, cette Entente sera régie par les lois de la province d'Ontario, et vous reconnaissez et acceptez la compétence des tribunaux de l'Ontario. **Les droits et recours peuvent varier selon chaque province.**

e. Comment puis-je communiquer avec Rogers?

Pour communiquer avec nous :

- i. rendez-vous dans un magasin Rogers;

- ii. composez le 1-888-ROGERS-1 (1-888-764-3771) ou, à partir de votre téléphone mobile Rogers, composez *611 (cet appel est sans frais);
- iii. visitez **rogers.com/contacteznous** pour clavarder en direct;
- iv. envoyer une télécopie au numéro 1-800-219-6473; ou
- v. écrivez au Service à la clientèle de Rogers, à l'adresse au 70, boul. Assomption, Moncton (Nouveau-Brunswick) E1C 1A1.

Tout avis de réclamation doit être transmis au Service juridique de Rogers, 333, rue Bloor Est, Toronto (ON) M4W 1G9, et cet avis sera réputé avoir été donné à la date à laquelle il est envoyé par l'expéditeur.

* « **résidents du Québec** » désigne les résidents du Québec qui concluent une Entente à laquelle s'applique la *Loi sur la protection du consommateur* (Québec).

10/24

POLITIQUE D'UTILISATION ACCEPTABLE

Veillez présenter toute question ou tout commentaire concernant la présente Politique d'utilisation acceptable (« **PUA** »), ainsi que vos plaintes pour manquements à la présente Politique d'utilisation acceptable par des abonnés, à l'adresse **abuse@rogers.com**. À moins de mention contraire, « **vous** » et « **votre** » font référence à vous et à toute personne qui utilise le Service par l'entremise de votre compte.

Introduction

Lors de l'utilisation de nos services, de l'Équipement qui s'y rattache, de nos installations, de nos réseaux ou de tout produit, contenu, application ou service utilisé en conjonction avec les Services ou l'Équipement, vous devez respecter toutes les lois en vigueur ainsi que nos politiques, nos règles et nos limites, notamment la présente PUA. La présente Politique d'utilisation acceptable fait partie intégrante des Modalités de service de Rogers (les « **Modalités** ») qui accompagnent la Politique d'utilisation acceptable. Elle est également disponible sur le site **rogers.com/modalites**. À moins de mention contraire définie dans la présente PUA, les termes définis ont la signification qui leur a été donnée dans les Modalités.

SI VOUS N'ACCEPTÉZ PAS D'ÊTRE LIÉ PAR LES PRÉSENTES MODALITÉS ET PAR LA PRÉSENTE PUA, TEL QU'ELLES PEUVENT ÊTRE MODIFIÉES DE TEMPS À AUTRE, VOUS DEVREZ IMMÉDIATEMENT CESSER D'UTILISER LES SERVICES ET AVISER ROGERS QUE VOUS RÉSILIEZ LES SERVICES.

Activités interdites

Sans limiter la généralité de ce qui précède, vous ne pouvez utiliser (ou permettre à quiconque d'utiliser) nos Services pour :

- i. utiliser, posséder, afficher, télécharger, transmettre, distribuer ou rendre disponible de quelque façon du contenu illégal ou violant des droits d'auteur ou des droits de propriété intellectuelle d'autres personnes (comme décrit plus en détail ci-dessous);

- ii. participer à des activités de sollicitation ou de jeux illégaux;
- iii. tenter d'utiliser les Services de façon à éviter l'application des frais d'utilisation;
- iv. participer à des activités frauduleuses, notamment en se faisant passer pour une autre personne ou entité ou en imitant la signature numérique ou manuscrite d'une autre personne. C'est vous qui assumez tous les risques associés à la détermination de l'appartenance ou non au domaine public de tout matériel;
- v. accéder à Internet par le biais des Services en utilisant une adresse autre que l'adresse IP (protocole Internet) que nous vous avons attribuée;
- vi. violer la vie privée d'une autre personne; recueillir ou enregistrer des données personnelles au sujet des autres utilisateurs; menacer ou harceler une autre personne ou une autre entité;
- vii. accéder à un ordinateur, des logiciels, des données ou tout autre matériel confidentiel, protégé par droit d'auteur ou par brevet de toute autre personne, sans la connaissance et le consentement d'une telle personne, ou encore utiliser un outil conçu pour faciliter un tel accès, comme des « **espions de paquets** »;
- viii. télécharger, diffuser, publier, altérer, modifier, transmettre, reproduire ou distribuer de quelque façon que ce soit de l'information, des logiciels ou d'autres éléments protégés par droit d'auteur ou en vertu de droits de propriété ou contractuels (comme une entente de non-divulgaration), ou tous travaux dérivés connexes, sans avoir obtenu au préalable la permission du titulaire des droits d'auteur ou des droits de propriété;
- ix. utiliser, reproduire, distribuer, vendre, revendre ou exploiter les Services ou le contenu que nous offrons ou que vous obtenez en vertu des Services à des fins commerciales;
- x. copier, distribuer, offrir en sous-licence ou rendre disponible de quelque autre façon un logiciel ou du contenu que nous vous fournissons ou rendu disponible par les Services, à moins d'avoir obtenu notre autorisation;
- xi. altérer, reproduire ou modifier les Services ou quelque fonction, composante ou élément d'identification de votre Équipement, comme le numéro de série électronique (NSÉ) ou le code d'identification d'équipement sans-fil international (IMEI) n'étant pas destiné à être altéré, reproduit ou modifié;
- xii. restreindre, entraver ou perturber la capacité de quiconque à accéder à Internet, aux Services ou à l'Équipement utilisés, à les utiliser ou à en profiter pour se raccorder aux Services, ou créer un fardeau inhabituel sur nos réseaux ou sur des réseaux de tiers avec lesquels nous avons conclu des ententes d'itinérance ou de partage de réseau, y compris, sans toutefois s'y limiter, en diffusant, téléchargeant, transmettant ou rendant disponible de quelque façon que ce soit de l'information ou des logiciels contenant un virus, un verrou, une clé, une bombe, un ver, un cheval de Troie ou une autre fonction nuisible, contraignante, destructrice ou débilatante; distribuer des courriels de masse non sollicités (« **pourriel** ») ou autres messages; ou générer de quelque autre façon que ce soit un

- volume de trafic suffisant pour nuire à la capacité des autres à transmettre ou à recevoir de l'information; ou encore utiliser les Services de façon abusive en liaison avec des forfaits, des options ou des promotions permettant une utilisation illimitée;
- xiii. perturber un réseau de dorsale ou un service de réseau, ou restreindre, bloquer, perturber ou entraver de quelque autre façon que ce soit nos transmissions, nos données ou notre capacité à surveiller ou à offrir les Services;
 - xiv. nuire à un réseau informatique ou à un service de télécommunications d'un autre utilisateur sur Internet, d'un système hôte, d'un fournisseur de service ou d'un réseau, incluant, sans toutefois s'y limiter, les attaques par saturation, la surcharge d'un service, l'appropriation ou l'abus des privilèges d'opérateur (« **piratage** »), ou toute tentative de « **blocage** » d'un système hôte;
 - xv. utiliser les Services à quelque fin autre que des fins personnelles (comme pour la revente des Services, la fourniture d'un accès Internet ou d'autres caractéristiques des Services à une tierce personne) ou encore partager ou transférer vos Services à moins d'avoir obtenu notre consentement explicite à cet effet;
 - xvi. exploiter un serveur en liaison avec les Services, incluant, sans toutefois s'y limiter, les serveurs de courriel, de nouvelles, de fichiers, Gopher, Telnet, de clavardage, Web ou autre configuration d'hôte, la diffusion multimédia continue ou les forums interactifs multiutilisateurs;
 - xvii. usurper l'identité d'une personne ou d'une entité, y compris celle d'un représentant de Rogers, d'un animateur de forum, d'un guide ou d'un hôte, ou faire des déclarations trompeuses sur les liens qui vous unissent à une personne ou à une entité;
 - xviii. contrefaire des en-têtes ou manipuler de quelque autre façon que ce soit des éléments d'identification afin de masquer l'origine d'un élément de contenu transmis par le biais des Services; ou
 - xix. balayer les ports de l'ordinateur ou le sans-fil d'une personne sans le consentement de cette personne, ou utiliser des outils conçus pour favoriser de telles opérations de balayage.

Contenu illégal ou non approprié

Toute Partie de Rogers se réserve le droit de déplacer, de retirer et de refuser d'afficher tout élément de contenu, en tout ou en partie, si elle juge, à sa seule discrétion, que ceux-ci sont inacceptables, indésirables ou en contravention avec les Modalités ou la présente PUA. Cela comprend, sans toutefois s'y limiter :

- i. le contenu obscène, injurieux ou pornographique;
- ii. les déclarations diffamatoires, frauduleuses ou trompeuses;
- iii. les menaces, l'intimidation, le langage abusif ou le harcèlement;
- iv. le contenu violant les droits à la vie privée ou les droits de propriété intellectuelle d'autres personnes;
- v. le contenu incitant à la haine ou qui en fait la promotion de façon illégale;

- vi. le contenu jugé offensant ou non pertinent de quelque autre façon; ou
- vii. toute transmission représentant ou encourageant une conduite pouvant constituer une infraction criminelle, qui pourrait donner lieu à une poursuite au civil ou qui viole de quelque autre façon une loi, un décret ou un règlement municipal, provincial, fédéral ou international.

Pour les fins de la présente PUA, « **contenu** » réfère à toutes les formes de communication incluant, sans toutefois s'y limiter, le texte, les graphiques (y compris les photographies, les illustrations, les images, les dessins, les logos), les programmes exécutables, les enregistrements audiovisuels et les enregistrements audio.

Sécurité

Comme stipulé ci-dessus, vous êtes seul responsable de toute mauvaise utilisation des Services, par vous ou par une autre personne ayant accès aux Services au moyen de votre Équipement ou de votre compte. Par conséquent, vous devez prendre des mesures pour vous assurer que personne ne peut avoir un accès non autorisé aux Services par le biais de quelque moyen que ce soit, incluant, sans toutefois s'y limiter, aux réseaux sans-fil et aux réseaux à fil. Les Services ne peuvent être utilisés pour contourner les mesures de sécurité des autres utilisateurs ou tenter d'accéder à l'équipement, aux logiciels ou aux données d'une autre personne, sans la connaissance et le consentement d'une telle personne. En outre, les Services ne peuvent être utilisés de quelque façon que ce soit pour se soustraire aux mesures d'authentification ou de sécurité d'un système hôte, d'un réseau ou d'un compte, y compris, sans toutefois s'y limiter, pour accéder à des données qui ne vous sont pas destinées, pour faire une ouverture de session sur un serveur ou pour utiliser un serveur ou un compte pour lequel vous n'avez pas d'accès expressément autorisé, ou encore pour sonder la vulnérabilité des autres réseaux. L'utilisation ou la distribution d'outils pour compromettre la sécurité, comme des programmes de recherche de mots de passe, des outils d'intrusion, des espions de paquets ou des outils de sondage de réseau, est interdite. Vous ne pouvez pas perturber les Services. Les Services ne peuvent être utilisés non plus pour nuire à un réseau informatique ou à des services de télécommunications offerts à un autre utilisateur, à un serveur ou à un réseau, y compris, sans toutefois s'y limiter, les attaques de refus de service, l'engorgement d'un réseau, la surcharge d'un service, l'appropriation ou l'abus des privilèges d'opérateur, ou toute tentative de « **blocage** » d'un système hôte. La transmission ou la dissémination de renseignements ou de logiciels contenant un virus ou une autre fonction nocive est également interdite. Vous êtes seul responsable de la sécurité des dispositifs que vous choisissez de raccorder aux Services, y compris les données qui y sont enregistrées. En particulier, Rogers vous recommande de ne pas activer le partage de fichiers ou d'imprimante de quelque façon que ce soit. Rogers recommande que tous les fichiers ou les services que vous choisissez de rendre disponibles pour l'accès à distance soient protégés par un bon mot de passe ou une autre méthode appropriée. Vous acceptez de traiter de façon confidentielle tous les codes d'accès, numéros d'identification personnels et (ou) autres mots de passe que nous vous fournissons pour vous permettre d'utiliser les Services.

Communications non sollicitées

Comme il est stipulé ci-dessus, les Services ne peuvent être utilisés pour faire parvenir des messages non sollicités, des messages en lots ou des messages commerciaux ou pour transmettre toute autre communication non sollicitée. Ceci comprend, sans toutefois s'y limiter, l'utilisation de dispositifs de composition et d'annonce automatique (ADAD) pour effectuer des appels téléphoniques et télécopies à des fins de sollicitation, d'envois en lots non sollicités de publicité commerciale, d'annonces d'information, de demandes de dons de charité, de pétitions et de messages politiques ou religieux. De telles communications peuvent être envoyées uniquement à des personnes qui en ont fait la demande explicite. Les Services ne peuvent être utilisés pour envoyer des messages à toute personne ayant indiqué qu'elle ne désirait pas recevoir de messages de votre part. Les Services ne peuvent être utilisés pour recueillir des réponses à des courriels non sollicités envoyés à partir de comptes provenant d'autres serveurs sur Internet ou d'autres services de courriel qui ne respectent pas la présente Politique d'utilisation acceptable ou la politique d'utilisation acceptable d'un autre fournisseur de service Internet. En outre, les courriels non sollicités ne doivent pas inviter les destinataires à consulter un site Web ou une autre ressource utilisant les Services. La contrefaçon, la modification et le retrait des en-têtes de courriel sont interdits. Vous ne pouvez pas faire référence à un réseau de Rogers (par exemple, en incluant la mention « Organisation : Rogers » dans l'en-tête de vos messages ou en indiquant une adresse IP appartenant à un réseau de Rogers) dans tout courriel non sollicité, même si ce courriel n'est pas envoyé par le biais d'un réseau de Rogers. Le « **bombardement de courriel** » est interdit. C'est-à-dire que vous ne pouvez pas envoyer plusieurs copies d'un même message ou de messages similaires, ni envoyer de très gros messages ou de très gros fichiers à un destinataire dans le but de perturber un serveur ou un compte. La propagation de chaînes de lettres est également interdite, que le destinataire désire ou non recevoir de tels envois. Rogers n'est pas responsable du réacheminement des courriels envoyés à un compte suspendu ou rélié. De tels courriels seront retournés à l'expéditeur, ignorés, supprimés ou alors enregistrés temporairement, à la seule discrétion de Rogers.

Services de contenu généré par l'utilisateur

Les « **Services de contenu généré par l'utilisateur** » font référence à tout Service qui permet à un utilisateur d'afficher, de télécharger ou de générer du contenu en ligne dans le but de le partager avec un nombre limité ou illimité de destinataires et peut comprendre, sans toutefois s'y limiter, les groupes de discussion, forums en ligne, babillards électroniques, programmes de clavardage, articles wiki, services de partage de photos, forums de consommateurs, services de partage de vidéos, carnets et l'hébergement Web.

Tout accès aux Services de contenu généré par l'utilisateur par l'entremise des Services doit respecter les points suivants :

- i. vous devez respecter la charte écrite qui régit les Services de contenu généré par l'utilisateur, les politiques et la liste des questions fréquentes;
- ii. vous pouvez afficher des messages de publicité, de sollicitation

ou autres messages commerciaux dans le cadre des Services de contenu généré par l'utilisateur seulement si la charte, les politiques ou la liste des questions fréquentes qui régissent ces services le permettent de façon explicite;

- iii. vous êtes responsable de connaître les politiques relatives aux Services de contenu généré par l'utilisateur avant de les utiliser;
- iv. vous devez vous conformer aux restrictions en matière de volume quotidien, de taille des fichiers et de format de tous les Services de contenu généré par l'utilisateur;
- v. à moins de mention contraire dans la charte, les politiques ou la liste des questions fréquentes relatives aux Services de contenu généré par l'utilisateur, vous ne pouvez pas contrefaire, modifier ou supprimer quelque information que ce soit d'un Service de contenu généré par l'utilisateur;
- vi. les Parties de Rogers n'ont aucune obligation que ce soit de surveiller le contenu des Services de contenu généré par l'utilisateur, et les Parties de Rogers ne peuvent pas être tenues responsables en cas de réclamation, perte, action en justice, procédure, poursuite, responsabilité, dommages, règlements, pénalités, amendes, coûts et dépenses associés de quelque façon que ce soit au contenu de tels Services;
- vii. vous ne pouvez pas utiliser les Services de contenu généré par l'utilisateur pour les « **engorger** », c'est-à-dire, utiliser l'application de mesures délibérées et répétitives en succession rapide pour remplir les écrans des autres utilisateurs d'Internet avec du texte ou autre contenu;
- viii. tout ordinateur ou appareil raccordé par les Services ne peut maintenir plus de deux connexions de clavardage simultanées, et couvre, sans toutefois s'y limiter, l'utilisation de programmes automatisés, comme des « **robots** » ou des « **clones** ». Les programmes automatisés ne peuvent être utilisés lorsque le titulaire du compte n'est pas présent physiquement à proximité de l'appareil;
- ix. vous ne pouvez pas utiliser les Services pour envoyer des messages perturbant l'équipement d'un autre utilisateur d'Internet, notamment ses logiciels, son matériel et ses affichages; et
- x. vous ne pouvez pas contrefaire, modifier ou dissimuler votre identité (autrement que par l'utilisation d'un pseudonyme) lors de votre participation aux Services de contenu généré par l'utilisateur.

Utilisation, enregistrement des données et autres limites

Vous devez respecter les normes d'utilisation, d'enregistrement des données et les autres limites en vigueur pour les Services concernés. Vous devez également vous assurer que vos activités n'entraînent aucune restriction, limitation ou dégradation induite de l'utilisation des Services par les autres abonnés, et ne représentent pas (à la seule discrétion de Rogers) un fardeau excessif sur nos réseaux ou sur les réseaux de tiers avec lesquels nous avons conclu des ententes d'itinérance ou de partage de réseau. En outre, vous

devez vous assurer que vos activités n'entraînent pas de restriction, de limitation, de perturbation, de dégradation ou d'entrave indue à la capacité de Rogers à livrer et à surveiller les Services, et à faire enquête sur les Services, le réseau de base, les nœuds de réseau et (ou) les autres services ou composantes du réseau. Vous ne pouvez pas revendre, partager ou distribuer de quelque autre façon que ce soit les Services ou toute portion de ceux-ci à une tierce partie, à moins d'avoir obtenu le consentement écrit de Rogers. Par exemple, vous ne pouvez pas offrir un accès Internet à d'autres au moyen d'une connexion téléphonique, héberger des comptes regroupés sur Internet, fournir des services de courriel ou des services de nouvelles, ou encore transmettre des fils de presse. Les Services sont des produits destinés au grand public, conçus pour une utilisation personnelle. Par exemple, les Services n'offrent pas le type de sécurité, de rendement en amont et de capacité de débit total en aval généralement associés à une utilisation commerciale. Vous ne pouvez pas exploiter un serveur en liaison avec les Services. Vous ne pouvez pas offrir de services de réseau à d'autres utilisateurs par le biais des Services. En outre, il est interdit d'exploiter des serveurs de courriel, http, ftp, irc et dhcp, ou encore des forums interactifs multiutilisateurs.

L'utilisation de vos Services peut être assortie d'une limite d'utilisation, telle que définie dans votre Entente. Si vous dépassez la limite définie par votre forfait, des frais d'utilisation supplémentaire pourront être exigés.

Gestion du réseau

Nous nous réservons le droit de gérer nos réseaux (ou les réseaux de tiers avec lesquels nous avons conclu des ententes d'itinérance ou de partage de réseau) dans le but d'optimiser leur efficacité au profit de nos abonnés, en prenant notamment des dispositions concernant ce qui suit, sans s'y limiter : limite de débit (vitesse), rejet ou suppression des pourriels ou de tout autre courriel non sollicité, processus antivirus et filtrage des protocoles. Nous pourrions aussi prendre toute autre mesure selon ce que nous jugeons approprié pour assurer à tous les abonnés une expérience sans faille sur notre réseau. Pour obtenir de plus amples renseignements au sujet de nos pratiques de gestion de réseau, consultez rogers.com/politiquereseau.

Manquements à la présente Politique d'utilisation acceptable

Comme stipulé dans les Modalités, nous avons le droit, mais non l'obligation, de surveiller tous les éléments de contenu transmis à l'aide des Services (à l'exception des Services de transmission de la voix) ou de l'Équipement, et de faire enquête sur ceux-ci; et d'accéder au contenu ou à l'information et de les conserver conformément aux Modalités. Nous préférons aviser les abonnés de tout comportement inapproprié pour leur permettre d'appliquer les mesures correctrices nécessaires. Toutefois, si les Services sont utilisés d'une façon qui, selon nous et à notre seule discrétion, représente un manquement à la présente Politique d'utilisation acceptable, toute Partie de Rogers peut prendre des mesures de réaction qu'elle jugera appropriées. De telles mesures peuvent comprendre, sans toutefois s'y limiter, le retrait temporaire ou permanent du contenu, l'annulation des éléments publiés dans les groupes de discussion, le filtrage des transmissions Internet

et (ou) la suspension ou la résiliation immédiate de la totalité ou d'une portion des Services ou de votre compte. Les Parties de Rogers n'auront aucune responsabilité relativement à de telles mesures de réaction. Les mesures décrites ci-dessus ne sont pas les seuls recours possibles, et les Parties de Rogers peuvent utiliser d'autres recours légaux ou mesures techniques jugés appropriés. Sur résiliation d'un compte, toute Partie de Rogers est autorisée à supprimer les fichiers, les programmes, les données et les messages électroniques associés à un tel compte. Notre défaut à faire appliquer la présente Politique d'utilisation acceptable, pour quelque raison que ce soit, ne doit pas être considéré comme une renonciation de quelque droit que ce soit à le faire par la suite en tout temps. Si une portion de la présente Politique d'utilisation acceptable s'avère invalide ou inapplicable, cette portion sera modifiée de façon à être conforme aux lois applicables, de façon aussi fidèle que possible, et les autres portions conserveront leur pleine force et demeureront en vigueur. La présente PUA doit être établie et régie conformément aux dispositions de la loi en vigueur stipulées dans les Modalités.

Plaintes

Veuillez présenter toute plainte concernant un manquement à la présente Politique d'utilisation acceptable à l'adresse abuse@rogers.com ou encore au 1-888-ROGERS1. Les questions ou les plaintes concernant le contenu d'une tierce partie doivent être adressées au fournisseur de contenu en question.

01/20

POLITIQUE EN MATIÈRE DE VIE PRIVÉE DE ROGERS

Chez Rogers, nous nous engageons à protéger la confidentialité des renseignements personnels de nos clients et des utilisateurs de nos biens numériques. Nous prenons toutes les mesures raisonnables pour assurer la confidentialité de ces renseignements, notamment en mettant en place des politiques et des procédures rigoureuses afin de nous conformer entièrement à l'ensemble des lois et des règlements en la matière au Canada.

Cette politique traite de l'information suivante :

- Portée et application.
- Comment nous obtenons votre consentement pour recueillir, utiliser et divulguer vos renseignements personnels.
- Comment et pourquoi nous recueillons, utilisons et divulguons vos renseignements personnels.
- Détails sur l'endroit où vos renseignements sont stockés, protégés et sur la durée de conservation.
- Comment accéder à vos renseignements personnels que nous détenons.

- Avec qui vous devez communiquer si vous avez des questions au sujet de votre vie privée.

Portée et application de cette politique

À qui s'adresse la présente politique? Cette politique s'adresse à tous les clients et utilisateurs des produits, services, sites web, applications et autres services numériques offerts par Rogers et les autres membres et filiales du groupe Rogers Communications Inc. Ceci comprend nos services sans-fil (Rogers, Fido, chatr, Cityfone et ses entités de marque), nos marques de Rogers Média, nos services Maison connectée (Télévision, Internet, Téléphonie résidentielle et Système de domotique) et Rogers service Affaires.

Dans certains cas, nos produits et services, ou ceux offerts par un fournisseur de services tiers à nos clients ou utilisateurs, ont leurs propres politiques en matière de vie privée.

À qui ne s'adresse pas la présente politique? Cette politique ne s'adresse pas à ceux qui interagissent avec les Toronto Blue Jays et aux clients de la Banque Rogers.

À quelle information s'applique la présente politique? Cette politique s'applique à tous les renseignements personnels de nos clients et de nos utilisateurs des plateformes numériques, que nous recueillons, utilisons ou divulguons.

Cela comprend votre nom, votre adresse, votre adresse courriel, votre mode de paiement pour vos services, la façon dont vous utilisez nos services, dont nos sites web, l'utilisation du réseau et l'information recueillie par les tiers, comme les bureaux de crédit. Cela comprend également les adresses IP, les adresses URL, l'information sur la transmission de données, le temps que vous passez sur les sites web, la publicité que vous suivez, ainsi que le temps que vous passez sur nos applications et l'utilisation que vous en faites.

À quelle information ne s'applique pas la présente politique? Elle ne s'applique pas à l'information dont nous pouvons retirer la marque d'identification, regrouper ou rendre anonyme afin de cerner les tendances, de gérer nos activités commerciales, d'élaborer des renseignements statistiques, de connaître notre rendement ou de concevoir des offres, des produits ou des services pertinents.

De tels renseignements peuvent également être communiqués à de tierces parties pour d'autres fins d'analyse, mais ils ne permettront pas d'identifier quelque personne que ce soit.

Consentement

Comment Rogers obtient-elle un consentement?

Votre consentement à la collecte, à l'utilisation ou à la divulgation de vos renseignements personnels peut être implicite ou explicite, par voie écrite, orale, électronique ou autre méthode.

Par exemple, lorsque vous nous fournissez votre adresse, il est convenu qu'elle est utilisée à des fins de facturation et de prestation de services. Toutefois, si nous traitons des renseignements de nature plus sensible, comme la vérification de crédit, nous vous demanderons votre consentement explicite. Nous obtiendrons aussi votre consentement explicite à des fins de marketing.

Retirer un consentement

C'est à vous que revient toujours le choix de donner à Rogers votre consentement. Toutefois, en décidant de ne pas accorder un tel consentement, vous pouvez limiter notre capacité de vous proposer des produits, des services ou des offres.

Comment et pourquoi nous recueillons des renseignements personnels

Comment Rogers recueille-t-elle mes renseignements personnels?

Les renseignements que nous recueillons à votre sujet, nous les obtenons principalement de vous. Nous le faisons lorsque vous vous abonnez à de nouveaux produits ou services, lorsque vous apportez des changements à votre compte, lorsque vous communiquez avec nous par téléphone, par courriel ou par clavardage, lorsque vous rendez dans un de nos magasins, consultez un de nos sites web ou utilisez une de nos applications, lorsque vous répondez à un sondage, lorsque vous participez à un concours ou à nos forums en ligne ou lorsque vous utilisez nos réseaux. Vos renseignements peuvent être recueillis de façons suivantes :

- **Automatiquement :** Lorsque vous utilisez un produit ou un service que nous vous fournissons.
- **À partir de la technologie utilisée dans nos magasins ou dans d'autres locaux de la Société :** Lorsque vous vous rendez dans un magasin, nous pouvons recueillir vos renseignements au moyen de diverses méthodes, y compris des outils ou la vidéo au point de vente.
- **À partir d'autres sources :** Dans certaines circonstances, nous pourrions devoir recueillir des renseignements à votre sujet par l'entremise d'autres sources, comme les agences d'évaluation du crédit, mais nous nous efforcerons de vous demander préalablement votre consentement.
- **À partir de nos réseaux numériques, comme nos sites web et nos applications mobiles :** Lorsque vous interagissez avec nous au moyen des réseaux numériques, nous recueillons vos renseignements personnels de différentes façons, comme en utilisant des témoins ou des balises web.

Pourquoi Rogers recueille-t-elle des renseignements à mon sujet?

Dans le but de vous offrir des produits et services, Rogers recueille les renseignements personnels pour plusieurs raisons, notamment les raisons suivantes :

- Vous offrir les produits et services que vous avez achetés de Rogers, les facturer et en recouvrer le paiement.
- Comprendre vos besoins et vous offrir les produits et services qui pourraient vous intéresser et qui sont offerts par les membres du groupe Rogers Communications Inc., incluant Rogers, la Banque Rogers et nos conseillers, concessionnaires et sociétés affiliées, ou des tierces parties de confiance.
- Vous offrir des services sur mesure. Par exemple, nous pouvons utiliser des renseignements du compte qui vous concernent afin d'améliorer vos

interactions avec nous ou de vous offrir une expérience client positive et personnalisée.

- Vous fournir des services de géolocalisation qui vous enverront des offres et des promotions proposées par de tierces parties minutieusement sélectionnées en fonction de vos données de localisation personnelles courantes et historiques.
- Effectuer des analyses, mener des sondages ou demander vos commentaires dans le but d'améliorer et de gérer nos relations avec vous.
- S'assurer que les réseaux de Rogers fonctionnent et protéger leur intégrité.
- Confirmer ou valider votre identité et nous assurer que vos renseignements sont exacts et à jour.
- Assurer la conformité à nos modalités de service et à la politique d'utilisation acceptable.

Nous conformer aux obligations juridiques et aux exigences réglementaires.

Nous pouvons recueillir des renseignements pour gérer les risques en matière de crédit et les risques commerciaux, recouvrer des créances en souffrance, détecter, prévenir et gérer les activités frauduleuses ou d'autres activités non autorisées ou illégales et pour enquêter sur celles-ci. Nous pouvons également recueillir des renseignements auprès d'agences d'évaluation du crédit ou de membres et filiales du groupe Rogers Communications Inc., comme la Banque Rogers.

Vos renseignements peuvent aussi être recueillis pour évaluer votre admissibilité à d'autres produits et services de Rogers et pour aider des membres et filiales du groupe Rogers Communications Inc., comme la Banque Rogers, à évaluer votre admissibilité à leurs produits ou services.

De temps à autre, nous pouvons aussi recueillir vos renseignements personnels à d'autres fins ou selon ce qui est permis ou requis par la loi. Nous indiquerons toujours pour quelles autres raisons nous recueillons ces renseignements avant la collecte ou au moment de celle-ci.

Divulgence d'information

Quand mes renseignements personnels sont-ils divulgués?

À moins que vous ne fournissiez votre consentement explicite, ou que cette divulgation soit requise aux termes d'une obligation légale, nous communiquerons seulement vos renseignements personnels, sans votre consentement, aux organismes ne faisant pas partie de Rogers dans les circonstances particulières suivantes :

- À une personne qui, selon notre jugement raisonnable, agit comme votre mandataire pour obtenir des renseignements.
- À une autre compagnie de téléphone, quand les renseignements sont requis pour fournir le service de téléphonie résidentielle et que la communication est effectuée de façon confidentielle.
- À un fournisseur de services ou à un autre agent dont nous avons retenu les services, comme une agence d'évaluation du crédit, pour la gestion du compte, le recouvrement de factures en souffrance apparaissant à votre compte ou pour évaluer votre solvabilité.

- À un fournisseur de services ou à une tierce partie qui effectue des tâches administratives pour nous, afin de gérer les comptes de nos clients.
- À un autre organisme, aux fins de prévention ou de détection de la fraude, ou d'enquête, si le fait de solliciter votre consentement pouvait compromettre l'enquête.
- À un corps policier lorsque nous avons des motifs raisonnables de croire que vous nous avez sciemment fourni des renseignements faux ou trompeurs ou que vous vous êtes engagé de quelque autre façon dans des activités illégales.
- À une autorité publique ou au mandataire d'une autorité publique, si nous croyons que l'imminence d'un danger de mort ou de dommage matériel pourrait être évitée ou minimisée par la communication de l'information.
- À une autorité publique ou au mandataire d'une autorité publique, aux fins des alertes publiques d'urgence, si l'autorité publique a conclu être en présence d'un danger imminent ou sur le point de se produire, mettant en danger la vie, la santé ou la sécurité de tout individu et que le danger pourrait être évité ou minimisé par la divulgation de l'information.
- À une tierce partie qui pourrait vouloir acquérir des actifs de Rogers alors que des renseignements personnels sur un client ou des employés de Rogers doivent être communiqués afin d'évaluer la transaction commerciale.
- Nous divulguons des renseignements sur votre comportement en matière de crédit aux agences d'évaluation de crédit ou aux parties qui assurent le recouvrement des créances en souffrance.

Vos renseignements personnels peuvent également être communiqués à des membres et filiales du groupe Rogers Communications Inc., comme la Banque Rogers.

Stockage, sécurité et rétention

Où seront stockés mes renseignements personnels?

Les renseignements personnels de nos clients ou des utilisateurs de nos biens numériques peuvent être stockés ou traités au Canada ou à l'étranger. Ils seront protégés par des mesures appropriées, mais peuvent être assujettis aux lois du pays où ils sont conservés.

Comment Rogers assurera-t-elle la protection de mes renseignements personnels?

Rogers applique des procédures et processus de sécurité et de protection rigoureux, afin de protéger les renseignements sur nos clients et sur les utilisateurs de nos biens numériques contre le vol, la perte ou l'accès non autorisé.

Le chef de la direction de la protection de la vie privée de Rogers et ses délégués veillent à ce que Rogers assume la responsabilité des renseignements personnels de tous ses clients et des utilisateurs de ses biens numériques, en sa possession et sous son contrôle. Nous veillons à ce qu'un niveau de protection comparable soit en place pour les renseignements qui sont traités pour nous par de tierces parties.

Pendant combien de temps Rogers conservera-t-elle mes renseignements personnels?

Rogers conservera vos renseignements personnels aussi longtemps qu'il

est nécessaire seulement aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis, ou pendant assez de temps pour vous permettre d'accéder à l'information si elle a été utilisée pour prendre une décision qui vous concerne ou concerne votre compte. L'information dont nous n'avons plus besoin sera détruite ou dépersonnalisée.

Accès

Comment accéder à vos renseignements personnels

Vous pouvez accéder à vos renseignements personnels et les vérifier. Vous pouvez en contester l'exactitude et l'intégralité et demander des modifications, selon le cas, en communiquant avec nous à privacy@rci.rogers.com, ou par la poste, en écrivant au Chef de la direction de la protection de la vie privée, Rogers Communications Inc., 333, Bloor St. E., Toronto (Ontario) M4W 1G9.

Pour plus d'information, vous pouvez aussi consulter les pages sur la protection de la vie privée sur rogers.com/privée.

Si vous avez toujours des préoccupations au sujet de la protection de votre vie privée après avoir communiqué avec Rogers :

Le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada supervise les pratiques d'utilisation des renseignements personnels de Rogers. Si vos préoccupations en matière de protection de la vie privée ne sont pas abordées à votre entière satisfaction par Rogers, vous pouvez communiquer avec le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada pour d'autres directives.

- Site web : www.priv.gc.ca/fr
- Par téléphone : 1-800-282-1376 ou 819-994-5444
- Par télécopieur : 819-994-5424
- Par ATS : 819-994-6591

01/20

SERVICE D'URGENCE 9-1-1

Tout téléphone fonctionnant sur le réseau sans-fil de Rogers peut être utilisé pour communiquer avec le service d'urgence 9-1-1 en cas de besoin. Les appels au 9-1-1 sont automatiquement acheminés au point d'accès du service de sécurité publique approprié. Lorsque vous appelez au 9-1-1, vous devez toujours donner votre nom, votre numéro de téléphone et l'endroit précis d'où vous appelez. N'oubliez pas qu'il est important de parler clairement. Contrairement à lorsque vous appelez le service d'urgence 9-1-1 à partir d'une ligne fixe, votre emplacement exact n'est pas automatiquement communiqué au téléphoniste. Demeurez en ligne jusqu'à ce que le téléphoniste du service 9-1-1 mette fin à l'appel. Les appels au 9-1-1 sont gratuits : prenez le temps qu'il vous faut. Après avoir raccroché, laissez votre téléphone allumé si jamais le téléphoniste du service 9-1-1 devait vous rappeler. Veuillez ne pas programmer le 9-1-1 dans votre mémoire de composition abrégée. Cela pourrait entraîner des appels accidentels au 9-1-1, ce qui accaparerait inutilement les ressources.

Les appels au 9-1-1 à partir de votre téléphone sans-fil sont assujettis aux mêmes conditions que les appels standard. Par exemple, si vous vous trouvez dans un souterrain ou trop loin d'une antenne, il est possible que la qualité de l'appel soit moindre ou que vous ne soyez pas en mesure de vous connecter au réseau.

Première phase de développement du service 9-1-1 évolué

La première phase de développement du service d'urgence 9-1-1 évolué a été conçue pour permettre un traitement plus rapide et plus adéquat des situations d'urgence. Les opérateurs du service d'urgence 9-1-1 évolué peuvent ainsi déterminer le numéro du téléphone sans-fil ainsi que l'emplacement de l'antenne de réseau sans-fil d'où provient l'appel d'urgence, mais pas l'emplacement exact de la personne effectuant l'appel. Cette dernière doit encore fournir ces renseignements. Le téléphoniste peut de ce fait facilement rappeler la personne en situation d'urgence lorsque la communication est rompue et déterminer le service d'urgence le plus adéquat à faire intervenir.

Deuxième phase de développement du service d'urgence 9-1-1 évolué

La deuxième phase de développement du service d'urgence 9-1-1 évolué vise à fournir aux téléphonistes des renseignements plus précis que ceux fournis à la première phase. Les opérateurs du service d'urgence 9-1-1 évolué qui sont dotés des systèmes évolués appropriés recevront les coordonnées géographiques associées à l'emplacement approximatif de la personne qui appelle.

L'emplacement sera automatiquement déterminé à l'aide d'une technologie spéciale intégrée au réseau de Rogers et à certains appareils, ce qui permettra d'offrir à ces personnes l'aide appropriée le plus rapidement possible.

Tous les abonnés du réseau sans-fil de Rogers qui utilisent un appareil Rogers dans une zone desservie par le service d'urgence 9-1-1 évolué, dotée des systèmes évolués appropriés, auront accès aux première et deuxième phases du service. Cela comprendra les abonnés du service sans-fil de Rogers qui se trouveront dans leur zone locale et ceux qui seront de passage dans une zone du Canada où le service d'urgence 9-1-1 évolué est offert. Pour obtenir de plus amples renseignements sur le service d'urgence 9-1-1 évolué et vérifier si la deuxième phase a été mise en œuvre dans votre région, veuillez consulter rogers.com/911.

COMMENT SIGNALER UNE URGENCE

1	Mentionnez immédiatement au téléphoniste que vous appelez d'un sans-fil et donnez votre numéro de téléphone à dix chiffres.
2	Donnez tous les détails sur l'urgence.
3	Donnez le plus de renseignements possibles sur le lieu où vous trouvez, comme les noms de rue, d'autoroute, numéro d'étage dans un édifice ou autres points de repère significatifs. Contrairement au service E9-1-1 du service téléphonique filaire, le téléphoniste ne connaît pas votre adresse civique, ce qui est très précis, mais seulement votre positionnement géographique. Vous devez donc fournir ces informations verbalement.
4	Restez en ligne et suivez les instructions du téléphoniste du service d'urgence.
5	Une fois que le téléphoniste aura mis fin à l'appel, laissez votre téléphone allumé au cas où il aurait besoin de vous rappeler.

12/17