

# 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**

<b>1. Introduction</b>	<b>2</b>
<b>2. Période d'abonnement, modifications et résiliation</b>	<b>3</b>
<b>3. Compte, frais et facturation</b>	<b>8</b>
<b>4. Exigences en matière de dépôt et de crédit</b>	<b>10</b>
<b>5. Votre utilisation des Services</b>	<b>11</b>
<b>6. Équipement</b>	<b>12</b>
<b>7. Protection de votre vie privée</b>	<b>14</b>
<b>8. Garanties et limite de responsabilité</b>	<b>14</b>
<b>9. Dispositions générales</b>	<b>18</b>
<b>POLITIQUE D'UTILISATION ACCEPTABLE</b>	<b>20</b>
<b>POLITIQUE EN MATIÈRE DE VIE PRIVÉE DE ROGERS</b>	<b>27</b>
<b>SERVICE D'URGENCE 9-1-1</b>	<b>40</b>

# 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 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 à tout moment tout aspect d'un Service mensuel et de l'Entente qui y est associée, à condition de vous en aviser 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 au moins **30** jours à l'avance. Dans un cas comme dans l'autre, nous vous fournirons l'avis par message apparaissant sur votre facture, par message texte, par courrier, par courriel, par message dans la boîte de réception de votre compte Mon Rogers ou par d'autres moyens, et cet avis indiquera la modification et le moment où elle entrera en vigueur.

**Pour les Services Internet :** Nous pouvons modifier à tout moment tout aspect d'un Service mensuel et de l'Entente qui y est associée, à condition de vous accorder au moins : i) un préavis 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 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 au moins **30** jours à l'avance. Dans un cas comme dans l'autre, nous vous fournirons l'avis par message apparaissant sur votre facture, par message texte, par courrier, par courriel, par message dans la boîte de réception de votre compte Mon Rogers ou par d'autres moyens, et cet avis indiquera la modification et le moment où elle entrera en vigueur.

**Pour la télévision et les autres Services :** Nous pouvons modifier à tout moment tout aspect d'un Service mensuel et de l'Entente qui y est associée, en vous faisant parvenir un préavis dans la mesure permise par les lois en vigueur. Nous pouvons également modifier tout aspect d'un Service à durée déterminée et de l'Entente qui y est associée, autre que le tarif mensuel de ce Service à durée déterminée, en vous faisant parvenir un préavis dans la mesure permise par les lois en vigueur. Dans un cas comme dans l'autre, nous vous ferons parvenir un préavis par message apparaissant sur votre facture, par message texte, par courrier, par courriel, par message dans la boîte de réception de votre compte Mon Rogers ou par d'autres moyens.

Pour tous les changements susmentionnés, 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). Vous serez réputé avoir accepté tous les changements apportés par Rogers si vous continuez d'utiliser vos Services après l'entrée en vigueur de ces changements, sans autre mesure ni entente supplémentaire.

**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, par message dans la boîte de réception de votre compte Mon Rogers ou par d'autres moyens. 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 9e) 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 9e) 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](http://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](http://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 fausse, 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 parties de votre Entente peuvent continuer à s'appliquer puisqu'elles peuvent demeurer pertinentes même après la résiliation de tous vos Services. Par exemple les paragraphes 1b) à d), 2e) à j), 4b) à c), 5c), 6d) et f), 8, 9b) à d), et les dispositions en matière d'arbitrage du paragraphe 9a) 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](http://rogers.com/interurbain) pour connaître les tarifs interurbains en vigueur.

**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 s'appliquer pendant toute suspension des Services.

**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 9e) 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. Veuillez 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. Veuillez 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 autorisez Rogers à vous exiger les frais de remplacement ou de réparation de l'équipement, y compris tous les frais encourus par nous pour en reprendre possession.

### **7. 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](http://rogers.com/privée).

### **8. 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 autorisé 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 devrai 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.

## **9. 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://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.

**Si vous êtes un résident de l'Alberta**, vous pouvez décider de recourir au processus d'arbitrage ou d'intenter une poursuite ou toute autre action en justice pour régler tout litige qui se sera présenté. Si vous décidez de ne pas avoir recours au processus d'arbitrage et que vous intentez plutôt une poursuite ou toute autre action en justice, vous devez en aviser par écrit le Service juridique de Rogers au 333, rue Bloor Est, Toronto (Ontario) M4W 1G9. Si vous ne nous avisez pas que vous souhaitez que le litige soit tranché par une cour de justice, le processus d'arbitrage décrit précédemment s'appliquera. Le droit de faire trancher le litige par une cour de justice est un de vos droits personnels : vous êtes le seul à pouvoir l'exercer et il ne peut pas être transféré ni attribué.

**Le cas échéant**, l'arbitrage sera mené conformément à notre Protocole d'arbitrage, lequel est disponible à l'adresse [rogers.com/modalites](https://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://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](https://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).

04/25

## POLITIQUE D'UTILISATION ACCEPTABLE

Veuillez 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'ACCEPTEZ 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-divulgence), 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 débilite; 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 vente 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 résilié. 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 couvrir, 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 induite 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](http://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](mailto: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**

### **Introduction**

Rogers travaille fort pour mériter et garder la confiance de ses clients. La protection des renseignements personnels que nous traitons est importante pour notre entreprise, pour notre direction et pour tous les employés de notre organisation. Nous prenons activement des mesures pour nous assurer que vos renseignements personnels sont en sécurité, y compris la mise en œuvre de politiques et de procédures pour respecter les lois et les règlements canadiens applicables en matière de protection des renseignements personnels. Notre Politique en matière de vie privée (l'«Avis ») vise à assurer la transparence de la gestion de vos renseignements personnels.

### **Portée et application**

Le présent Avis s'applique à tous les renseignements personnels recueillis par Rogers Communications Inc. et les sociétés du même groupe (collectivement, le « groupe Rogers ») ou en leur nom.

Cet Avis fournit également une description générale de la façon dont nous traitons les renseignements personnels lorsque nous faisons affaire avec vous, notamment en ce qui a trait aux éléments suivants :

- les services sans-fil
- les services résidentiels (y compris la télévision, les satellites, Internet, le réseau WiFi résidentiel, la téléphonie résidentielle et la sécurité résidentielle);
- les services financiers, y compris ceux offerts par la Banque Rogers;
- les services de sports et de divertissement offerts par Rogers Sports et Média (y compris la télédiffusion et la radiodiffusion, les chaînes spécialisées, le magasinage multi-plateforme et les médias numériques);
- tous les services d'entreprise applicables;
- les sites Web et le réseau WiFi dans un lieu public, un magasin ou une entreprise.

Les renseignements recueillis dans le cadre de vos interactions avec les Blue Jays de Toronto [<https://www.mlb.com/bluejays/team/rogers-blue-jays-baseballpartnership-privacy-policy>] ou avec le Centre Rogers [<https://www.mlb.com/bluejays/ballpark/privacy-policy>] ne sont pas assujettis au présent Avis.

Tout au long du présent Avis, nous appelons le groupe Rogers « Rogers », et utilisons les termes « nous » ou « nos » pour faire référence au groupe Rogers.

Nous pouvons mettre à jour cet Avis ou d'autres documents relatifs à la protection de la vie privée de temps à autre. L'Avis actuel sera accessible sur notre site Web à l'adresse [rogers.com/privacy](https://rogers.com/privacy).

### **Consentement**

Lorsque vous vous abonnez à un produit ou à un service de Rogers ou que vous l'utilisez, vous consentez à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation de vos renseignements personnels, comme il est indiqué dans le présent Avis.

La forme de consentement recherché peut varier selon la situation, le niveau de sensibilité des renseignements et votre attente raisonnable. Nous veillons à la transparence afin que vous compreniez la raison de la collecte, de l'utilisation ou de la divulgation de vos renseignements personnels.

Le consentement implicite sera utilisé lorsque les renseignements personnels sont moins sensibles. Par exemple, lorsque vous nous fournissez votre adresse, il est implicite qu'elle sera utilisée pour vous fournir le service que vous avez demandé ou pour la facturation.

Plus le renseignement est sensible, plus il est probable que nous vous demanderons votre consentement exprès de manière écrite, verbale, électronique ou par d'autres moyens.

Nous pouvons également recueillir, utiliser ou divulguer des renseignements personnels à votre insu ou sans votre consentement là où la loi l'exige ou le permet.

Pour obtenir de l'information sur le retrait de votre consentement, consultez la section « Retrait du consentement » ci-dessous.

### **Les renseignements que nous recueillons**

Les renseignements personnels sont des renseignements qui vous identifient ou qui peuvent être raisonnablement utilisés pour vous identifier. Le type de renseignements personnels que nous recueillons varie selon le service dont vous bénéficiez ou votre façon d'interagir avec nous, mais comprendra les éléments suivants :

**Renseignements sur le compte** – Ces renseignements comprennent votre nom et votre adresse, votre adresse électronique, votre date de naissance, votre numéro de téléphone, les documents d'identification utilisés pour créer votre compte, ainsi que des renseignements de paiement comme les détails de votre carte de crédit ou de votre compte bancaire. Ces renseignements sur le compte peuvent inclure un NIP, un mot de

passerelle, des questions de sécurité ou une authentification biométrique. Nous avons de l'information sur le montant que vous nous payez pour nos services et des détails sur toutes les fois que vous communiquez avec nous. Nous avons des renseignements tirés de tous les sondages auxquels vous avez répondu. Nous avons également de l'information sur les produits et services de Rogers que vous recevez de notre part.

**Renseignements de la Banque Rogers** – Ces renseignements comprennent les renseignements sur la demande de carte de crédit, comme les pièces d'identité que vous avez présentées, y compris votre numéro d'assurance sociale si vous choisissez de le fournir, votre revenu annuel, votre lieu de travail et vos autres obligations financières. Ces renseignements comprennent également des renseignements sur les transactions, comme des renseignements sur votre utilisation de votre carte de crédit de la Banque Rogers, y compris les achats effectués ainsi que le nom, le type et l'emplacement du marchand.

**Renseignements de crédit** – Ces renseignements comprennent des renseignements sur vos comptes de crédit actuels et passés, comme votre type de compte, votre historique de paiement, vos soldes de compte, vos numéros de compte, les mesures de recouvrement, les poursuites judiciaires, la cote de crédit ou d'autres renseignements recueillis auprès de vos autres prêteurs par l'agence de crédit.

**Renseignements techniques** – Pour activer vos services de communications, nous recueillons de l'information sur la façon dont vous utilisez nos réseaux, services, produits et sites Web. Par exemple :

Renseignements sur l'utilisation du réseau. Cela comprend l'information liée à l'exploitation et à l'utilisation de l'équipement, des services et des applications sur nos réseaux Internet sans fil et fixes. Nous recueillerons l'emplacement de votre appareil sans fil sur les données du site cellulaire et l'adresse IP (l'étiquette de numérotation unique, qui identifie votre appareil et lui permet de communiquer par Internet) que nous vous attribuons pour la prestation de services Internet. Cela comprend également des enregistrements du nombre de messages texte envoyés et reçus, des minutes de temps d'antenne utilisées ainsi que de la quantité de données consommées.

Renseignements sur l'appareil. Cela comprend les renseignements liés à l'appareil, y compris votre numéro IMEI (numéro d'identification d'appareil mobile), votre adresse MAC (adresse de contrôle d'accès du média), votre numéro de téléphone mobile, la marque et le modèle de votre appareil et les données du système d'exploitation de l'appareil.

Renseignements sur le GPS. Certains téléphones intelligents et appareils de l'Internet des objets (IdO) ont également un système de positionnement mondial (GPS). Ce service est distinct de notre réseau et n'est pas contrôlé par Rogers. Le GPS est utilisé pour divers services géolocalisés et pour le 9-1-1. Si vous ne voulez pas transmettre votre emplacement par GPS, ce paramètre peut

être désactivé, mais cette désactivation peut avoir une incidence sur la prestation de services qui dépendent de votre localisation. Consultez les paramètres de votre appareil mobile pour désactiver cette fonction.

Renseignements sur l'utilisation du réseau WiFi. Cela comprend la destination du trafic, comme les sites Web visités et les applications mobiles ouvertes, l'adresse MAC, l'adresse IP et la durée de connexion (date et heure) lorsque Rogers utilise le réseau WiFi dans un lieu public, un magasin ou une entreprise.

Utilisation d'Internet. Cela comprend les renseignements utilisés pour offrir le service Internet, comme votre adresse IP, les adresses URL des sites visités, les métadonnées et l'information sur la transmission de données.

Renseignements sur le visionnement télévisuel, aussi appelé « écoute de données ». Cela comprend les renseignements utilisés pour vous offrir des services de télévision, comme les données générées automatiquement liées aux émissions, aux canaux et aux publicités qui sont regardés et pour quelle période. Cela comprend également des renseignements sur l'utilisation des terminaux numériques, des télécommandes et des guides de programmation, ainsi que sur l'adresse MAC, l'identification de l'appareil et le code postal.

**Données biométriques** – Cela comprend la biométrie comportementale, comme les habitudes de frappe, les mouvements de souris et les gestes brusques dans le cadre d'une interaction avec nos plateformes numériques, la biométrie vocale si vous avez choisi de participer à notre programme d'identification vocale pour la vérification de l'identité et la prévention de la fraude lorsque vous interagissez avec nos centres d'appel, ainsi que tout autre renseignement biométrique que nous pouvons recueillir avec votre consentement.

L'information liée à l'utilisation d'applications mobiles (les applis) offertes par Rogers est couverte par la Politique en matière de vie privée pour les applis mobiles de Rogers.

L'information liée à l'utilisation de témoins et d'autres technologies semblables sur les sites Web ou les applications offerts par Rogers est couverte par la Politique en matière de vie privée numérique de Rogers.

### **Comment et pourquoi nous recueillons des renseignements personnels**

*Comment nous recueillons des renseignements personnels*

Nous recueillons principalement des renseignements à votre sujet provenant de vous, mais nous pouvons aussi les recueillir à partir de renseignements accessibles au public et de sources tierces, y compris des agences d'évaluation du crédit.

**Directement de vous :** Nous recueillerons les renseignements personnels que vous nous fournirez directement lorsque vous interagirez avec nous.

Par exemple, vous nous fournissez des renseignements personnels lorsque vous vous abonnez à de nouveaux produits ou services, lorsque vous utilisez un produit ou un service, lorsque vous apportez des changements à votre compte, lorsque vous communiquez avec nous par téléphone, par courriel ou par clavardage, lorsque vous vous rendez dans l'un de nos magasins, lorsque vous interagissez avec l'une de nos propriétés numériques, lorsque vous répondez à un sondage ou participez à un concours, lorsque vous participez à nos forums en ligne ou utilisez nos réseaux.

**À partir de la technologie utilisée dans nos magasins de vente au détail ou dans d'autres locaux de l'entreprise :** Nous recueillerons des renseignements dans le cadre de vos interactions avec diverses technologies. Par exemple, lorsque vous visitez un magasin Rogers ou un endroit comme un local de l'entreprise, nous recueillons vos renseignements de plusieurs façons, y compris au moyen d'outils de point de vente, au moyen de votre utilisation du WiFi, ou des images de vous au moyen d'enregistrements vidéo à l'intérieur et autour de nos locaux afin d'assurer la sécurité de nos clients, de nos employés et d'autres personnes, de se protéger contre les activités illégales, comme le vol, le vandalisme et la fraude, et d'améliorer et de maintenir la qualité du service à la clientèle.

**À partir de nos sites Web et de nos applications mobiles :** Nous recueillerons certains types de renseignements par voie électronique lorsque vous interagissez avec nos sites Web, nos courriels, nos applications mobiles, nos comptes de médias sociaux, nos publicités en ligne ou avec les technologies de Rogers ou d'un tiers, comme les témoins, les balises Web, les offres groupées simples ou les plateformes de gestion de données. Vous trouverez de plus amples renseignements dans nos politiques relatives aux applications mobiles et à la protection de la vie privée numérique.

**Vérifications d'agences de crédit :** Lorsque vous demandez un produit ou un service pour lequel Rogers vous accorde un crédit, nous effectuons une vérification de crédit. Vous consentez à cette vérification lorsque vous soumettez votre demande. Nous pouvons alors échanger des renseignements à votre sujet avec les agences d'évaluation de crédit de façon continue aussi longtemps que vous conservez le produit ou le service et pendant une période raisonnable par la suite. Nous pouvons recueillir, utiliser et communiquer ces renseignements pour vérifier votre solvabilité, évaluer et gérer nos risques de crédit, vous qualifier pour d'autres produits et services du groupe Rogers et détecter et prévenir la fraude.

Par exemple, la Banque Rogers peut obtenir votre cote de crédit et d'autres renseignements pour vérifier si vous avez été préapprouvé pour une carte de crédit de la Banque Rogers. Vous pouvez vous désinscrire de cette pratique en tout temps en communiquant avec nous en utilisant les renseignements fournis sous la section « Traiter vos questions, demandes et préoccupations relatives à la protection de la vie privée » ci-dessous.

Nous pouvons également valider vos renseignements auprès d'une agence d'évaluation de crédit afin de vérifier votre identité et de nous protéger contre les fraudes. Il se peut également que nous mettions à jour périodiquement vos renseignements auprès des agences d'évaluation du crédit afin de maintenir l'intégrité du système d'évaluation de crédit. Ces agences utilisent ensuite l'information pour tenir la base de données à jour et, si les lois applicables le permettent ou l'exigent, cela peut comprendre le partage de cette information avec des tiers.

Voici les deux types de vérification de crédit que Rogers peut effectuer

*Vérification de crédit pouvant avoir un impact sur le dossier de crédit.* Cela comprend des renseignements sur votre solvabilité, y compris votre cote de crédit et des renseignements sur votre historique de paiement auprès de nous et d'autres créanciers. Ce type de vérification est indiqué dans votre rapport d'évaluation de crédit et peut, dans certains cas, avoir une incidence sur votre crédit.

*Vérification de crédit n'ayant pas d'impact sur le dossier de crédit.* Si nous effectuons une vérification de crédit préalable pour évaluer votre admissibilité à un autre service de Rogers ou pour gérer votre dette avec nous, votre cote de crédit et vos renseignements de profil seront recueillis. Ce type de vérification n'a pas d'incidence sur votre crédit.

Nous échangeons des renseignements à votre sujet, comme il est décrit dans le présent Avis, avec les agences de crédit suivantes :

TransUnion : <https://www.transunion.ca/fr>  
3115, Harvester Road  
Burlington (Ontario) L7N 3N8

Equifax : <https://www.consumer.equifax.ca/fr/personnel>  
Relations nationales avec les consommateurs  
Case postale 190  
Montréal (Québec) H1S 2Z2

Vous pouvez accéder à votre dossier de crédit et le corriger en communiquant directement avec les agences d'évaluation du crédit à l'aide des renseignements ci-dessus.

**À partir d'autres sources :** Nous pouvons recueillir des renseignements à votre sujet auprès d'autres sources, comme des renseignements accessibles au public. Nous demanderons votre consentement ou obtiendrons l'information conformément à la loi.

### **Pourquoi nous recueillons des renseignements personnels**

Nous limitons les renseignements que nous recueillons à ce qui est raisonnable et pertinent aux fins décrites dans le présent Avis. Nous utilisons vos renseignements personnels pour vous proposer des produits et des services, communiquer avec vous, vous offrir une valeur ajoutée et

des expériences personnalisées, et gérer nos activités.

### **Pour vous fournir des produits ou des services**

Nous utilisons vos renseignements personnels pour vous proposer nos produits et services, notamment :

- pour offrir les produits, services, mises à jour et applications de tiers compris dans vos abonnements, comme le contenu de programmation et la publicité;
- pour établir et entretenir une relation commerciale avec vous, notamment pour traiter la facturation et percevoir les frais;
- pour déterminer votre admissibilité à un programme, à un produit ou à un service offert par nous, y compris une carte de crédit de la Banque Rogers ou d'autres produits de services financiers
- pour valider les coordonnées que vous nous fournissez, comme votre nom, votre adresse électronique et votre numéro de téléphone, afin que les enseignements soient exacts et à jour;
- pour prendre des décisions à votre sujet, notamment pour traiter et évaluer votre demande de produit ou de service, et créer, administrer et tenir à jour votre compte. Certaines de ces décisions peuvent être prises au moyen de systèmes de prise de décisions automatisés.

### **Communiquer avec vous et vous faire connaître nos produits et services**

Nous utilisons vos renseignements personnels pour communiquer avec vous dans le cadre de la prestation de nos services, notamment :

- pour vous envoyer des communications par la poste, par courriel, par message texte, par téléphone, par composition automatisée ou par d'autres moyens de communication comme les médias sociaux. Ces communications comprennent le soutien à la clientèle, les communications réglementaires comme les avis d'itinérance ou d'utilisation de données, les confirmations ou les réponses à un changement concernant votre service ou votre compte, ainsi que d'autres messages de service comme les avis de facturation ou d'interruption de réseau.
- pour vous fournir des renseignements sur nos produits et services, nos promotions, nos concours et nos événements;
- pour répondre à vos questions;
- pour vous fournir nos produits et services.

Nous utilisons également vos renseignements personnels au sein du groupe Rogers et nous les communiquons à des tierces parties choisies avec soin, notamment :

- pour vous recommander des produits, des services ou des occasions à l'échelle du groupe Rogers, qui pourraient vous être offerts par nos agents, concessionnaires et sociétés affiliées ou par des tiers choisis avec soin;
- pour vous faire parvenir des communications de marketing, des

off es personnalisées et des publicités axées sur les intérêts au nom des membres du groupe Rogers ou de tierces parties choisies avec soin;

- pour évaluer votre admissibilité continue à d'autres produits et services de Rogers offerts par nous, y compris une carte de crédit de la Banque Rogers, ce qui peut comprendre la collecte, l'utilisation et le partage de vos renseignements de crédit pour évaluer cette admissibilité;
- pour vous fournir des services de géolocalisation qui vous enverront des off es et des promotions de notre part et de la part de tierces parties choisies avec soin en fonction de vos renseignements actuels et historiques en matière de localisation.

Vous pouvez nous informer si vous ne voulez plus recevoir de messages de marketing par courriel ou par message texte en suivant le processus de désabonnement dans ces messages. Pour obtenir de plus amples renseignements sur le retrait de votre consentement (notamment en ce qui a trait au marketing, tel qu'il est décrit ci-dessus), consultez la rubrique « Retrait du consentement » ci-dessous.

### **Offrir une valeur ajoutée et personnaliser votre expérience avec nous**

Nous pouvons utiliser vos renseignements personnels au sein du groupe Rogers pour vous offrir une expérience personnalisée et améliorer nos activités, notamment :

- pour effectuer des analyses, notamment pour évaluer l'efficacité de nos communications de marketing;
- pour comprendre les besoins et élaborer ou améliorer des produits et services;
- pour administrer des sondages, des programmes de fidélisation, des concours et des événements ou demander des commentaires pour améliorer et gérer nos relations avec vous;
- pour offrir une expérience transparente lors de la mise en service de services nécessitant un crédit à l'échelle de Rogers, y compris le partage de vos renseignements de crédit à l'échelle de Rogers lorsque vous vous abonnez à différents produits de façon indépendante, afin que nous n'effectuions pas plusieurs vérifications de crédit lorsque vous interagissez avec nous.

### **Gestion de nos activités**

Nous utilisons vos renseignements personnels pour de nombreuses raisons d'affaires, dont les suivantes :

- pour administrer et gérer nos activités et nos opérations, y compris en ce qui a trait à la sécurité et à l'intégrité de nos réseaux, de nos services et de nos sites Web;
- pour vous permettre de participer à des concours, à des promotions et à des sondages;
- pour confirmer ou authentifier votre identité et nous assurer que vos renseignements sont exacts et à jour;
- pour veiller au respect de nos modalités de service et de notre

politique d'utilisation acceptable, et protéger autrement nos droits et nos intérêts;

- pour nous conformer aux obligations juridiques et aux exigences réglementaires.
- pour effectuer des vérifications de crédit, gérer les risques de crédit et d'affaires de Rogers et recouvrer les dettes en souffrance;
- pour assurer la santé, la sécurité et la sûreté du public, de nos clients, de nos employés et de nos biens;
- pour détecter, prévenir, gérer et examiner les fraudes et autres activités non autorisées au sein de Rogers.

Nous pouvons également utiliser des renseignements anonymisés à des fins internes, notamment :

- pour cerner les tendances;
- pour gérer nos activités;
- pour élaborer des renseignements statistiques;
- pour comprendre notre rendement;
- pour élaborer des off es, des produits ou des services pertinents;
- pour gérer les risques commerciaux comme la prévention et la détection de la fraude.

### **Comment nous communiquons vos renseignements personnels**

Nous communiquerons vos renseignements personnels à nos fournisseurs de services et à des tiers choisis avec soin, comme ceux qui offrent des produits ou des services ou qui administrent des concours pour nous.

À moins que nous n'obtenions votre consentement exprès, les renseignements personnels que nous avons à votre sujet ne seront communiqués qu'à des organismes à l'extérieur de Rogers dans les cas suivants :

- aux fins décrites ci-dessus, nous communiquerons de l'information à un fournisseur de services de confiance qui exerce une fonction commerciale pour nous, comme la maintenance de sites Web, l'administration d'initiatives ou de concours, le marketing et/ou la promotion, le développement, l'amélioration, la vente ou la prestation d'un produit ou d'un service, la distribution de courrier, la production de relevés de compte, le service à la clientèle, l'offre de services additionnels, comme l'assurance du solde optionnel ou les programmes de fidélisation, le traitement des données ou la gestion des comptes de nos clients;
- afin d'appuyer le processus de crédit, nous communiquerons des renseignements aux agences d'évaluation de crédit à propos de votre expérience de crédit avec nous et aux agences que nous retiendrons à des fins de recouvrement;
- pour vous offrir un programme ou un avantage que nous établissons parfois en partenariat avec d'autres entreprises et qui peut vous aider à déterminer votre admissibilité et à administrer ou à personnaliser le programme;

- pour aider à exploiter nos systèmes, applications et réseaux technologiques;
- à une personne qui s'est identifiée comme un conseiller communiquant avec nous en votre nom;
- à une autre compagnie de téléphone et que l'information est requise pour fournir le service téléphonique;
- à une entreprise qui fournit des services d'annuaires téléphoniques;
- lorsque la loi applicable l'exige ou le permet.

Nous ne vendrons pas vos renseignements personnels à une organisation ou à une personne, à moins de vendre ou de transférer une partie de nos activités.

### **Stockage, mesures de sécurité et conservation**

Vos renseignements personnels peuvent être stockés ou traités au Canada ou à l'étranger. Peu importe où cela se produit, vos renseignements seront protégés par des mesures de sécurité et des normes appropriées qui respectent les lois canadiennes en matière de protection de la vie privée. Les renseignements stockés ou traités à l'extérieur du Canada peuvent également être assujettis aux lois du territoire où ils sont conservés.

### **Mesures de sécurité**

Rogers a mis en place des procédures de sécurité et de protection appropriées conçues pour s'assurer que vos renseignements personnels demeurent à l'abri du vol, de la perte ou de l'accès non autorisé.

Nous examinons et vérifions régulièrement nos mesures et procédures de sécurité afin de nous assurer qu'elles demeurent efficaces et conformes aux pratiques exemplaires de l'industrie.

Le chef de la direction de la protection des renseignements personnels de Rogers et ses délégués veillent à ce que Rogers assume la responsabilité des renseignements personnels en sa possession et sous son contrôle. Cet engagement consiste notamment à s'assurer (au moyen d'ententes contractuelles robustes) que des procédures de sécurité et de protection comparables sont appliquées à tout tiers traitant de telles informations.

Nous faisons de notre mieux pour protéger vos renseignements personnels, mais vous devez également prendre des mesures de protection. Par exemple, ne divulguez pas vos renseignements personnels, comme les numéros de carte bancaire ou de carte de crédit, les NIP associés ou le numéro d'assurance sociale, à moins que vous ne compreniez clairement l'objet de la demande et que vous ne sachiez avec qui vous traitez. Ne gardez pas de renseignements personnels sensibles dans votre boîte de courriel. Pour les mots de passe, assurez-vous d'utiliser une combinaison de lettres (majuscules et minuscules), de chiffres et de symboles, et n'utilisez aucun mot qui peut être facilement associé à vous. Nous vous suggérons également de changer votre mot de passe régulièrement.

Dans certains cas, votre entente précise avec nous établit vos obligations pour protéger votre compte. Par exemple, les modalités de service de

Rogers exigent que vous vous assuriez que d'autres n'obtiennent pas l'accès non autorisé à votre compte sans-fil ou résidentiel, notamment en protégeant les noms d'utilisateur et les mots de passe. De même, votre entente de titulaire de carte de la Banque Rogers contient des exigences précises concernant l'obligation de sécuriser votre compte de carte de crédit.

Si vous êtes méfiant à l'égard de campagnes promotionnelles par téléphone, par la poste ou par courriel reçues de notre part ou si vous soupçonnez une activité frauduleuse liée à l'un de vos comptes, veuillez communiquer avec notre centre d'appel. Si vous croyez qu'un de nos clients contrevient à notre politique d'utilisation acceptable, y compris en participant à des activités frauduleuses comme l'hameçonnage vocal, l'hameçonnage par courriel ou par message texte, les plaintes peuvent être envoyées à [abuse@rogers.com](mailto:abuse@rogers.com).

### **Conservation**

Rogers ne conservera vos renseignements personnels que pendant la période nécessaire pour remplir les fins pour lesquelles ils ont été recueillis ou pendant une période suffisante pour vous permettre d'accéder aux renseignements si nous les avons utilisés pour prendre une décision à votre sujet ou au sujet de votre compte.

La durée de conservation de vos renseignements variera selon les renseignements et la raison pour laquelle ils ont été recueillis. Dans certains cas, nous avons l'obligation légale et réglementaire de conserver vos renseignements, et, ainsi, ils ne peuvent être supprimés dans ces délais.

Les renseignements que nous n'avons plus besoin de conserver seront détruits ou anonymisés.

### **Vos droits et vos choix en matière de protection de la vie privée**

**Demandes d'accès :** Une grande partie de l'information que nous détenons est accessible par l'entremise de votre portail de compte en ligne et de vos relevés électroniques, comme vos factures. Dans certaines circonstances, il se peut que nous ne puissions pas donner accès à tous les renseignements personnels que nous détenons, par exemple lorsque la divulgation révélerait des renseignements commerciaux confidentiels, si les renseignements personnels sont protégés par un privilège juridique, ou si les renseignements personnels ont été recueillis au cours d'une enquête sur une rupture de contrat ou une violation d'une loi fédérale ou provinciale.

Nous ne pouvons pas vous donner accès aux types de renseignements suivants, car nous ne les recueillons pas :

- le contenu des conversations téléphoniques dans l'ensemble de nos réseaux (à l'exception des enregistrements des appels faits à notre centre de service à la clientèle, qui sont enregistrés à des fins de qualité et de formation);
- le contenu de vos messages texte, photo et vidéo;

- le contenu des courriels envoyés et reçus au moyen de votre compte de courriel Rogers Yahoo!;
- le contenu des applications que vous utilisez;
- l'historique de vos recherches sur Internet.

Une ordonnance du tribunal est requise pour obtenir des renseignements détaillés sur les appels entrants liés à votre compte.

Si vous souhaitez accéder à vos renseignements personnels, vous devez en faire la demande par écrit. Pour répondre, nous avons besoin de suffisamment de détails pour comprendre votre demande précise, y compris une description complète de l'information à laquelle vous souhaitez accéder et la période liée à la demande.

Avant de vous fournir des renseignements, nous vérifions votre identité et confirmons que nous comprenons votre demande. S'il y a des frais pour fournir les renseignements demandés, nous vous en aviserons à l'avance. Une fois que nous aurons confirmé les détails de vos demandes et votre identité, nous répondrons dans les délais prescrits par la loi canadienne sur la protection de la vie privée.

Vous pouvez faire une demande d'accès par écrit en vous servant des renseignements fournis sous la section « Traiter vos questions, demandes et préoccupations relatives à la protection de la vie privée » ci-dessous.

**Demandes de correction :** Nous déployons des efforts raisonnables pour que vos renseignements soient exacts et à jour. Vous pouvez nous aider en nous tenant informés de tout changement, comme si vous déménagez. Si vous trouvez des erreurs dans nos renseignements à votre sujet, faites-le-nous savoir immédiatement et nous apporterons les corrections appropriées. Si nous ne sommes pas d'accord avec le changement demandé, nous consignerons votre demande dans votre dossier.

Vous pouvez faire vos demandes de correction par écrit en vous servant des renseignements fournis sous la section « Traiter vos questions, demandes et préoccupations relatives à la protection de la vie privée » ci-dessous.

**Retrait du consentement :** Vous avez le droit de retirer votre consentement, sous réserve de restrictions juridiques ou contractuelles et d'un préavis raisonnable.

Si vous retirez votre consentement, nous pouvons toutefois limiter notre capacité à vous offrir certains produits, services ou offres. Si vous décidez de retirer votre consentement, nous vous expliquerons à ce moment l'incidence que cela aura afin que vous puissiez prendre une décision éclairée quant aux répercussions que ce retrait pourrait avoir.

De plus, pour ne plus recevoir de messages de marketing par courriel ou par message texte, vous pouvez vous désabonner au moyen de la méthode de désabonnement contenue dans le message. Si vous ne voulez pas recevoir d'appels de télémarketing, veuillez communiquer avec le Service à la clientèle de Rogers qui vous inscrira sur notre liste interne

de numéros de télécommunication exclus. Vous pourriez également être informé d'autres options de retrait de votre consentement.

Vous pouvez demander le retrait de votre consentement en utilisant les renseignements fournis sous la section « Traiter vos questions, demandes et préoccupations relatives à la protection de la vie privée » ci-dessous.

### **Traiter vos questions, demandes et préoccupations relatives à la protection de la vie privée**

Si vous avez des demandes, des questions ou des préoccupations au sujet de cet Avis ou de nos pratiques en matière de protection de la vie privée, y compris des décisions automatisées à votre sujet, faites-le-nous savoir.

Vous pouvez communiquer avec nous comme suit :

#### **Rogers Communications**

Chef de la direction de la protection des renseignements personnels  
333, Bloor Street E.  
Toronto (Ontario) M4W 1G9  
ou :  
privacy@rci.rogers.com

#### **Banque Rogers**

À l'attention de la Banque Rogers : Chef de la direction de la protection des renseignements personnels  
1, Mount Pleasant Road  
Toronto (Ontario) M4Y 2Y5  
ou :  
rogersbankprivacy@rci.rogers.com

Si vous avez des préoccupations en matière de protection de la vie privée qui ne sont pas traitées à votre satisfaction par Rogers, vous pouvez communiquer avec le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada.

Site Web : [www.priv.gc.ca/fr](http://www.priv.gc.ca/fr)

Par téléphone : 1-800-282-1376 ou 819-994-5444

Service de relais par télécriteur : 819-994-6591

04/25

# 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](http://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 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