

# **ENTENTE DE SERVICES RÉSIDENTIELS DE ROGERS**

## **(POUR LES SERVICES D'ACCÈS INTERNET, DE DIFFUSION EN CONTINU, DE TÉLÉ IP ET DE TÉLÉPHONIE RÉSIDENTIELLE)**

La présente entente constitue l'entente de service conclue entre Rogers Communications Canada Inc. (« **Rogers** ») et vous à l'égard de vos services résidentiels de Rogers.

### **1. Service Internet de Rogers**

#### **a. Mon forfait Internet comporte-t-il un plafond de frais d'utilisation excédentaire mensuels?**

Si vous vous abonnez à un forfait Internet illimité, vous n'aurez pas à payer de frais d'utilisation excédentaire. Si vous vous abonnez à tout autre forfait Internet et que vous dépassez la limite d'utilisation mensuelle de votre forfait, vous devrez payer des frais d'utilisation excédentaire au taux indiqué ci-dessus ou dans l'entente de service que vous avez reçue lorsque vous vous êtes abonné à votre forfait Internet, sous réserve d'un maximum mensuel de **100 \$**.

#### **b. Les services d'accès Internet de Rogers offrent-ils des services facultatifs ou des services facturés à l'utilisation?**

Des services facultatifs ou des services facturés à l'utilisation peuvent être disponibles de temps à autre. Pour en savoir plus ou connaître les tarifs, veuillez consulter le site [rogers.com](http://rogers.com).

### **2. Service de diffusion en continu de Rogers**

#### **a. En quoi consistent les services de diffusion en continu de Rogers?**

Les services de diffusion en continu de Rogers sont des services facultatifs auxquels vous pouvez vous abonner avec votre service d'accès Internet compatible de Rogers. Ces services peuvent notamment comprendre des forfaits de contenu en ligne auxquels vous pouvez vous abonner directement par l'entremise de Rogers et/ou d'une plateforme de diffusion en continu (p. ex. le service **Diffusion Rogers<sub>MC</sub>**) pour profiter de ces forfaits de contenu en ligne de Rogers ou de tout autre contenu en ligne auquel vous êtes abonné par l'entremise de tierces parties. La plateforme de diffusion en continu sera accessible sur votre téléviseur compatible lorsqu'il sera connecté à votre modem donnant accès au service d'accès à Internet de Rogers et à un terminal numérique à votre adresse de service Internet Rogers. Vous pourrez accéder à certains contenus au moyen d'autres appareils compatibles (disponibles de temps à autre, comme votre ordinateur, votre tablette ou votre téléphone intelligent) par l'entremise du site web ou de

l'application pour le service de diffusion en continu de Rogers, ou par l'entremise d'applications et de sites web distincts.

**b. Quel est le type de contenu disponible par l'entremise du service de diffusion en continu de Rogers?**

Les services de diffusion en continu de Rogers peuvent comprendre ce qui suit (sous réserve des disponibilités) :

- i. Accès à certains services de vidéo et d'audio en ligne auxquels vous êtes abonné par l'entremise de Rogers ou directement auprès de fournisseurs de contenu tiers. Il vous incombe de maintenir ces abonnements en vigueur et d'acquitter les droits d'adhésion.
- ii. Accès à certains contenus vidéo à la demande en ligne que vous avez commandés par l'entremise de Rogers sous forme de service de location, à la carte ou d'achat ponctuel. Pour tout complément d'information, consultez l'alinéa 3 (g) ci-dessous.

Notez que les services de diffusion en continu de Rogers ne comprennent pas la possibilité de s'abonner à des forfaits de chaînes de télévision disponibles par l'entremise du service de Télé IP de Rogers.

**c. Les services de diffusion en continu de Rogers comportent-ils des restrictions en matière de disponibilité?**

Les services de diffusion en continu de Rogers sont uniquement offerts au Canada.

Vous pourrez visionner le contenu des services de diffusion en continu de Rogers sur un nombre limité d'appareils à la fois. Pour en savoir davantage, visitez le site <https://www.rogers.com/customer/support/article/using-the-ignite-tv-app> et le site de votre(vos) fournisseur(s) tiers de contenu.

La disponibilité est toujours assujettie aux limitations indiquées dans les Modalités de service et la Politique d'utilisation acceptable de Rogers.

**d. Dois-je utiliser des données Internet lorsque j'accède aux services de diffusion en continu de Rogers?**

Oui, vous devrez utiliser les données de votre forfait Internet mensuel de Rogers ou vos données mobiles (selon le cas) chaque fois que vous utilisez les services de diffusion en contenu de Rogers.

### **3. Service de Télé IP de Rogers**

**a. Qu'est-ce que le service de Télé IP de Rogers?**

Le service de Télé IP de Rogers (maintenant appelé **Télé Élan<sub>MC</sub>**) est un service de télévision linéaire et de vidéo sur demande pour une Utilisation à domicile et une Utilisation en mode sans-fil (au sens donné à ces expressions ci-après). Pour l'Utilisation à domicile, le service de Télé IP de Rogers est transmis à votre adresse de service de Télé IP de Rogers au moyen du protocole Internet pour le contenu télévisuel sur un réseau fermé et géré. Vous pourrez accéder au service de Télé IP de Rogers par l'intermédiaire de votre télévision compatible lorsque vous êtes connecté à votre modem donnant accès au service Internet de Rogers et à votre terminal numérique à votre adresse de service de Télé IP de Rogers. Vous pourrez également accéder au service de Télé IP de Rogers au moyen de vos autres appareils compatibles (comme votre ordinateur, votre tablette ou votre téléphone intelligent) par le site web ou l'application de Télé IP de Rogers, pour l'Utilisation à domicile ou l'Utilisation en mode sans-fil, tel qu'il est décrit ci-dessous.

**b. Le service de Télé IP de Rogers comporte-t-il des restrictions en matière de disponibilité?**

Le service de Télé IP de Rogers est offert uniquement au Canada. Le contenu disponible dépendra du forfait de Télé IP de Rogers auquel vous vous abonnez.

Lorsque vous utilisez le service de Télé IP de Rogers à votre adresse de service de Télé IP de Rogers et que vous êtes connecté à votre modem donnant accès au service Internet de Rogers (l'« **Utilisation à domicile** »), vous pouvez visionner le contenu offert par le service de Télé IP de Rogers sur un nombre limité d'appareils simultanément.

Lorsque vous utilisez le service de Télé IP de Rogers et que vous n'êtes pas connecté à votre modem donnant accès au service Internet de Rogers, mais que vous êtes autrement connecté à Internet (y compris lorsque vous êtes à votre adresse de service de Télé IP de Rogers, mais que vous utilisez des données mobiles) (l'« **Utilisation en mode sans-fil** »), les données du service de Télé IP de Rogers empruntent le même chemin sur Internet que toute autre donnée sur Internet, et cela donnera lieu à l'utilisation de données. Pour l'Utilisation en mode sans-fil, vous pourrez visionner le contenu du service de Télé IP de Rogers sur un nombre limité d'appareils à la fois. Veuillez noter en outre que pour l'Utilisation en mode sans-fil, une partie du contenu pourrait ne pas être disponible, ou d'autres restrictions pourraient s'appliquer au visionnement de contenu sur certains appareils.

Pour en savoir plus sur les restrictions indiquées ci-dessus, notamment les limites applicables au nombre d'appareils que vous pouvez utiliser simultanément pour visionner du contenu de Télé IP de Rogers, veuillez consulter le [rogers.com/tele-elan-telechargement-lecture-en-ligne](http://rogers.com/tele-elan-telechargement-lecture-en-ligne).

La disponibilité est toujours assujettie aux limitations indiquées dans les Modalités de service et la Politique d'utilisation acceptable de Rogers.

**c. Vais-je utiliser des données Internet lorsque j'accède au service de Télé IP de Rogers?**

L'Utilisation à domicile n'utilise aucune des données comprises dans votre forfait Internet mensuel de Rogers. Toutefois, si vous utilisez le service de Télé IP de Rogers au moyen de l'Utilisation à domicile pour accéder aux services transmis par Internet (comme Netflix), vous utiliserez les données incluses dans votre forfait Internet mensuel de Rogers.

Pour l'Utilisation en mode sans-fil, vous serez responsable de toute utilisation d'Internet et des frais que vous engagez pour accéder au service de Télé IP de Rogers ou aux autres services transmis par Internet, y compris au moyen du réseau sans-fil de Rogers.

**d. Où et pour combien de temps les enregistrements de mon EVP seront-ils conservés?**

Vos enregistrements seront conservés en ligne dans le Nuage pour une durée d'au plus **1** an.

**e. Puis-je télécharger du contenu sur mes appareils mobiles et quelles sont les restrictions applicables?**

Avec l'application pour le service de Télé IP de Rogers, vous pouvez télécharger des enregistrements de votre EVP en Nuage et certaines émissions sur demande sur un nombre limité d'appareils mobiles. Un nombre maximal de téléchargements est permis sur chaque appareil (sous réserve de l'espace de stockage de chaque appareil).

Veillez noter que lorsque vous téléchargez un enregistrement de votre EVP en Nuage sur un appareil mobile, cet enregistrement est « emprunté » ou « extrait » du Nuage et ne peut être téléchargé sur un autre appareil mobile ni sur votre terminal numérique tant qu'il n'est pas « réintégré » au Nuage. Grâce à l'application pour le service de Télé IP de Rogers, vous pouvez « réintégrer » un enregistrement de votre EVP en Nuage pour pouvoir télécharger d'autre contenu sur votre appareil, ou pour permettre à d'autres appareils de télécharger l'enregistrement de votre EVP en Nuage.

Vous pouvez conserver chaque enregistrement ou contenu téléchargé sur votre appareil pour une durée limitée, après quoi l'enregistrement ou le contenu téléchargé sera automatiquement retiré de l'appareil.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le téléchargement d'enregistrements et de contenu, y compris les limites de téléchargement, veuillez consulter le [rogers.com/tele-elan-telechargement-lecture-en-ligne](http://rogers.com/tele-elan-telechargement-lecture-en-ligne).

**f. À quelle fréquence puis-je échanger les chaînes de mon forfait de Télé IP de Rogers?**

Vous pouvez échanger toutes les chaînes télévisées pouvant être échangées qui sont incluses dans votre forfait de Télé IP de Rogers **une fois** par **30** jours.

**g. Ai-je accès à du contenu sur demande sous forme de service de location, à la carte ou d'achat, et comment ce contenu me sera-t-il facturé?**

Un abonnement à un forfait de Télé IP de Rogers (et au service de diffusion en continu de Rogers) vous donne accès à des films et à d'autres éléments de contenu sur demande sous forme de service de location ou à la carte. Il s'agit de services à la carte, et des frais à la carte s'appliqueront chaque fois que vous louez un film ou un élément de contenu. Il est également possible d'avoir accès à certains films et à d'autre contenu sous forme d'achat ponctuel (p. ex. si vous payez des frais uniques pour l'accès sur demande à certains contenus par l'entremise de la Télé IP de Rogers ou du service de diffusion en continu de Rogers, selon le cas). Les tarifs en vigueur et le contenu changeront à l'occasion, tel qu'il est indiqué dans votre service ou sur le site rogers.com. Toutes les ventes sous forme de service de location, à la carte et d'achat ponctuel sont finales et non remboursables et peuvent être assujetties à des modalités et des conditions supplémentaires qu'il est possible de consulter sur le site rogers.com/modalités.

**h. Comment puis-je ajouter des chaînes ou des forfaits à mon abonnement, ou en retirer?**

Vous pouvez ajouter des chaînes ou des forfaits à votre abonnement, ou en retirer, en communiquant avec nous de l'une des façons indiquées au paragraphe 6(a) ci-dessous. Pour connaître les tarifs applicables, consulter le guide de programmation interactif (le cas échéant) ou visiter le site rogers.com.

#### **4. Service de Téléphonie résidentielle de Rogers**

**a. Quelles autres options téléphoniques me sont offertes et comment ces options me seront-elles facturées?**

Les services facturés à l'utilisation suivants sont disponibles avec le service de Téléphonie résidentielle de Rogers. Certaines de ces options téléphoniques peuvent être comprises dans votre forfait; sinon, des frais à l'utilisation s'appliqueront chaque fois que vous utiliserez une option (en plus des frais d'interurbain, s'il y a lieu) :

- i. les frais d'interurbain (facturés à la minute);
- ii. la fonction Conférence à trois, qui vous permet d'inviter **2** autres personnes à participer à l'appel;
- iii. la fonction Renvoi d'appel, qui vous permet de transférer votre appel vers un autre numéro;
- iv. la fonction Dépistage des appels, qui vous permet de connaître la provenance d'appels entrants;
- v. les fonctions Retour du dernier appel et Retour du dernier appel – sur occupation;
- vi. le service de téléphoniste et d'assistance-annuaire (des frais de service et des frais à la minute sont exigés pour tous les appels à ce service, et ce, même si le numéro recherché n'est pas inscrit dans l'annuaire).

Pour en savoir plus ou connaître les tarifs, veuillez consulter le site [rogers.com](http://rogers.com). Pour obtenir de plus amples renseignements sur la facturation des appels interurbains au moyen du service de Téléphonie résidentielle de Rogers, veuillez consulter les Modalités de service de Rogers.

**b. Comment dois-je me préparer à l'installation de mon service de Téléphonie résidentielle de Rogers?**

Si la résidence où la ligne de Téléphonie résidentielle de Rogers doit être installée est munie d'un système de sécurité résidentielle, l'adulte présent au moment de l'installation doit être en mesure de communiquer avec l'entreprise de sécurité pour désactiver et réactiver le système de sécurité résidentielle. Le service de Téléphonie résidentielle de Rogers peut faire partie d'une offre groupée avec le service de Télé IP et le service d'accès Internet de Rogers; toutefois, si vous décidez d'activer ce service à une date différente de la date d'activation des autres services de votre offre groupée, vous devrez acquitter des frais d'installation supplémentaires.

**c. Le service de Téléphonie résidentielle offert avec la Télé IP de Rogers a-t-il une batterie de secours? Le service fonctionnera-t-il en cas de panne d'électricité ou de réseau?**

Le service de Téléphonie résidentielle fourni avec la Télé IP de Rogers fonctionne avec le modem Internet fourni et il n'y a pas de batterie de secours. En cas de panne d'électricité ou de réseau, ou encore de déconnexion, votre service de Téléphonie résidentielle ne fonctionnera pas et vous ne pourrez pas faire d'appels, notamment au service d'urgence 9-1-1.

## **5. Interruptions de service**

**a. Quelle est la politique de Rogers à l'égard des interruptions de services résidentiels?**

Si l'un ou l'autre des services auxquels vous êtes abonné aux termes de la présente entente de service est touché par une panne de réseau dans votre région qui vous prive de vos services pendant **4** heures consécutives ou plus, vous pouvez demander un crédit de service en communiquant avec nous de l'une des façons indiquées au paragraphe 6(a) ci-dessous. Le crédit correspondra à des frais de service de **1** jour pour chaque jour de panne de réseau, comme indiqué ci-dessus.

## **6. Renseignements supplémentaires**

**a. Comment puis-je communiquer avec le service à la clientèle de Rogers?**

Pour communiquer avec Rogers concernant vos services résidentiels, composez le 1-888-ROGERS1 (1-888-764-3771); vous pouvez également consulter le site en ligne à [rogers.com/contacteznous](http://rogers.com/contacteznous) pour y

clavarder ou nous joindre d'autres façons; ou écrire au Service à la clientèle de Rogers au 70, boul. Assomption, Moncton (NB) E1C 1A1.

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/contacteznous](http://rogers.com/contacteznous)). Nous vous répondrons le jour ouvrable **suivant**. Si l'un ou l'une des membres de notre équipe de gestion n'a pas résolu votre problème à votre entière satisfaction, vous avez également la possibilité de communiquer avec le Bureau du président. Si, après avoir suivi ces étapes, vous n'êtes toujours pas en mesure d'obtenir la résolution de votre plainte auprès de Rogers, la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST) pourrait vous aider. Pour communiquer avec cet organisme, visitez le [ccts-cprst.ca](http://ccts-cprst.ca) ou appelez au 1-888-221-1687.

**b. Où puis-je trouver de l'information pour m'aider à gérer ma facture de services résidentiels?**

Pour connaître les outils qui vous aident à gérer votre facture, notamment les notifications sur l'utilisation de vos données mensuelles et le contrôle parental, veuillez visiter le [rogers.com](http://rogers.com) ou ouvrir une session dans votre compte Mon Rogers pour obtenir des détails sur votre utilisation réelle.

**c. Où puis-je trouver de l'information au sujet du Code des fournisseurs de services de télévision et du Code sur les services Internet?**

Pour obtenir de l'information au sujet du Code des fournisseurs de services de télévision du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) et du Code sur les services Internet, veuillez consulter le site web du CRTC à l'adresse <http://crtc.gc.ca/fra/archive/2016/2016-1.htm> et <https://crtc.gc.ca/fra/internet/code.htm> respectivement.

## **7. Renseignements importants au sujet de votre entente de service**

La présente entente de service doit être lue avec :

- i. toute **entente de service applicable conclue précédemment avec Rogers**;
- ii. les **Modalités de service**, la **Politique d'utilisation acceptable** et la **Politique de protection de la vie privée de Rogers**, qui vous sont remises et qui sont affichées sur [rogers.com/modalites](http://rogers.com/modalites);
- iii. toutes **modalités et conditions supplémentaires** pouvant s'appliquer à un service précis auquel vous êtes abonné ou que vous utilisez, y compris le Contrat de licence pour le site et le logiciel de Télé IP de Rogers, que vous trouverez au [rogers.com/modalites](http://rogers.com/modalites);
- iv. tout **matériel de Rogers décrivant vos services ou les produits que vous achetez**.

Ces documents, avec la présente entente de service, sont appelés collectivement votre « **Entente** ».

En concluant la présente entente de service, vous reconnaissez avoir lu, compris et accepté toutes les modalités de votre Entente et par ailleurs :

- i. autorisez Rogers ou tout autre membre de l'organisation Rogers Communications Inc. à obtenir des renseignements concernant vos antécédents de crédit afin de créer et de gérer votre compte et d'évaluer votre admissibilité à d'autres produits et services de Rogers. Vous reconnaissez que Rogers pourra communiquer votre expérience de crédit et d'autres renseignements concernant votre dossier de crédit à des tiers comme des agences d'évaluation du crédit, des prêteurs et des agences de recouvrement;
- ii. acceptez que vos renseignements personnels et les renseignements relatifs à votre compte peuvent être communiqués à d'autres membres de l'organisation Rogers Communications Inc. ainsi qu'à nos mandataires ou sous-traitants, concessionnaires autorisés et distributeurs afin de vous servir, de répondre à vos questions et de faire du télémarketing (y compris en utilisant des dispositifs de composition et d'annonce automatiques) afin de vous proposer d'autres produits et services de l'organisation Rogers Communications Inc., y compris la Banque Rogers. Si vous ne souhaitez pas recevoir de telles offres ou information, veuillez communiquer avec le Service à la clientèle de Rogers, par la poste au 70, boul. Assomption, Moncton (NB) E1C 1A1, ou par téléphone au 1-888-ROGERS1 (1-888-764-3771);
- iii. confirmez que, si vous nous demandez d'annuler ou de transférer votre service d'accès Internet, votre service de télévision ou votre service de téléphonie résidentielle d'un autre fournisseur de service, vous êtes le titulaire du compte associé à ce service et/ou son mandataire autorisé. Vous autorisez Rogers à agir en tant que mandataire en votre nom pour communiquer avec votre fournisseur de service actuel afin de soumettre toute demande d'annulation ou de transfert de service;
- iv. acceptez de recevoir votre Entente, votre facture et tout autre document de notre part en format électronique, y compris dans votre boîte de réception MonRogers, accessible à [rogers.com](http://rogers.com);
- v. reconnaissez que si vous apportez un changement à votre compte : (A) tous les nouveaux changements apportés à votre compte sont indiqués dans la présente entente de service; (B) tous les autres aspects de votre entente de service demeurent les mêmes; et (C) tout service annulé à votre demande ne sera peut-être plus disponible.