

Protocole d'arbitrage

Le protocole d'arbitrage suivant s'applique à toute demande d'arbitrage présentée par un client de Fido, exploitée par Rogers Communications Canada Inc. (« Fido »). Tout arbitrage sera mené conformément aux dispositions pertinentes de la loi sur l'arbitrage applicable dans la province ou le territoire où habite le client de Fido ayant entrepris le processus d'arbitrage. Sur réception d'un avis d'arbitrage sous toute forme de la part d'un client (ci-après appelé « Plaignant »), Fido s'assurera que le Plaignant reçoive une copie du présent protocole ainsi qu'une liste d'arbitres proposés, à partir de laquelle le Plaignant pourra choisir un arbitre, tel que prévu ci-dessous.

Sélection de l'arbitre

1. Le Plaignant et Fido prendront toutes les mesures nécessaires pour s'assurer que l'arbitrage soit mené conformément au présent protocole, et que les conclusions soient déterminées par un seul arbitre expérimenté, neutre et sans préjugé. L'arbitre sera choisi de la façon suivante :
 - (a) Le Plaignant peut choisir n'importe quel arbitre dans la liste soumise par Fido pour agir comme arbitre, en faisant parvenir un avis écrit à Fido, et Fido confirmera l'acceptation de tout arbitre choisi par le Plaignant en faisant parvenir un avis écrit au Plaignant; ou
 - (b) Le Plaignant peut choisir une personne qui ne figure pas sur la liste en présentant un avis écrit à Fido, et Fido fournira un avis écrit au Plaignant si elle accepte la personne ainsi choisie par le Plaignant.
2. Si les parties ne peuvent convenir du choix de la personne qui agira comme arbitre dans les 15 jours suivant la sélection par le Plaignant d'un arbitre proposé, l'une ou l'autre partie pourra entreprendre un recours en justice devant le tribunal de l'administration où habite le Plaignant afin d'obtenir une ordonnance désignant un arbitre. Sous réserve de la réception d'une ordonnance de la cour à l'effet contraire, Fido paiera tous les frais et dépenses associés à un tel recours aux tribunaux, notamment les frais juridiques raisonnables du Plaignant.

Lieu d'arbitrage

3. L'arbitrage aura lieu dans le territoire de l'administration où habite le Plaignant.

Procédure d'arbitrage

4. L'arbitre établira les procédures qui seront suivies lors de l'arbitrage, notamment toutes les questions relatives à la production des documents, aux interrogatoires préalables (s'il y a lieu), à la preuve, à toute question relative à la procédure et au déroulement des auditions.
5. L'arbitre devra établir les procédures dans le but de mener l'arbitrage sur une base simplifiée, peu coûteuse et expéditive, tout en protégeant les droits essentiels et procéduraux des parties, et en s'assurant que la procédure d'arbitrage est équitable envers les deux parties. Pour plus de certitude, les deux parties auront le droit de déposer des preuves et de présenter des plaidoyers complets.

Représentation du Plaignant

6. Le Plaignant pourra choisir n'importe quelle personne pour le représenter dans le processus d'arbitrage et devra payer tous les frais, coûts et dépenses associés à un tel mandat de représentation.

Coûts de l'arbitrage

7. Fido assumera tous les frais raisonnables comme suit, sous réserve de tous frais imputés au Plaignant en vertu de la section 9 ci-dessous :

- (a) tous les frais ou dépenses exigés par l'arbitre; et
- (b) tous les frais ou dépenses associés à l'utilisation de toute installation requise aux fins de l'audition de l'arbitrage.

Ordonnance des frais

- 8. L'arbitre aura la discrétion pour ordonner que les frais soient payés par Fido si les conclusions de l'arbitrage sont en faveur du Plaignant.
- 9. L'arbitre pourra ordonner que les frais soient payés par le Plaignant uniquement si l'arbitre conclut que le Plaignant a agi de façon déraisonnable ou avec mauvaise foi en ayant recours à l'arbitrage. Tous les montants accordés à Fido ne pourront dépasser le montant des coûts pouvant raisonnablement être réclamés à la cour des petites créances, ou dans le cadre de recours similaires, dans le territoire de l'administration où l'arbitrage est effectué.

Droit d'appel

- 10. Les parties auront un droit d'appel tel que prévu par la loi sur l'arbitrage applicable dans la province ou le territoire où habite le Plaignant.

Modifications au protocole

- 11. Fido se réserve le droit de modifier le protocole d'arbitrage de temps à autre.