

ENTENTE DE SERVICES RÉSIDENTIELS DE ROGERS

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. Chaque Service auquel vous vous abonnez constitue une Entente distincte avec nous. À moins qu'ils ne soient définis autrement dans la présente entente de service, les termes portant la majuscule initiale ont le sens qui leur est donné dans les Modalités de service Rogers.

1. Promotions et rabais

a. Si j'ai reçu une offre promotionnelle ou un rabais temporaire, qu'arrive-t-il à l'échéance de cette promotion ou de ce rabais?

Si vous vous êtes abonné à un Service pour une période de temps prédéterminée (la « **Période d'abonnement** ») et que vous bénéficiez d'une offre promotionnelle ou d'un rabais pendant cette Période d'abonnement, à la fin de la Période d'abonnement, le tarif mensuel habituel alors en vigueur s'appliquera au Service en question. Le Service à durée déterminée deviendra automatiquement un Service mensuel, et votre Entente et votre Service existants auprès de Rogers demeureront inchangés jusqu'à ce qu'ils soient modifiés ou résiliés conformément aux Modalités de service Rogers.

Pour toute autre offre promotionnelle ou tout autre rabais, vous paierez le tarif mensuel indiqué dans votre entente de service après la fin de l'offre promotionnelle ou du rabais.

2. Frais de résiliation anticipée

a. Devrai-je payer des Frais de résiliation anticipée (« FRA ») si j'annule mes Services?

Des FRA ne vous seront facturés que si vous êtes abonné(e) à un Service à durée déterminée et que celui-ci est annulé avant la fin de la Période d'abonnement. Pour confirmer si vous bénéficiez d'un Service à durée déterminée, passez en revue les Services répertoriés à la rubrique « Frais mensuels » de votre contrat de service. Tout Service à durée déterminée sera répertorié avec la « date de début de la Période d'abonnement », la « date de fin de la Période d'abonnement » et la durée du contrat de service. Il est entendu que toute date de début, date de fin ou durée indiquée à la rubrique « Économies mensuelles » se rapporte à des périodes promotionnelles et ne signifie pas que vous avez une Période d'abonnement.

Si vous résidez en Ontario ou au Nouveau-Brunswick (**ne s'applique pas si vous résidez à Terre-Neuve-et-Labrador ou au Québec**), les FRA suivants s'appliquent :

- i. si vous vous abonnez à une offre groupée qui vous engage à respecter une Période d'abonnement pour l'offre groupée et que vous annulez un ou plusieurs des Services à durée déterminée compris dans cette offre groupée :
 - a. avant la fin de votre Période d'abonnement, s'il s'agit d'une Période d'abonnement de **2 ans**, alors les FRA s'élèveront à **25 \$** par mois restant à votre Période d'abonnement, et ce, jusqu'à concurrence de **400 \$** si l'annulation a lieu au cours de la **1^{re} année** de la Période d'abonnement, et jusqu'à concurrence de **200 \$** si l'annulation a lieu au cours de la **2^e année** de la Période d'abonnement (taxes exigibles en sus); ou
 - b. avant la fin de votre Période d'abonnement, s'il s'agit d'une Période d'abonnement de **1 an**, alors les FRA s'élèveront à **25 \$** par mois restant à votre Période d'abonnement, et ce, jusqu'à concurrence de **200 \$** (taxes exigibles en sus);
- ii. si vous vous abonnez à un Service à durée déterminée qui vous engage à respecter une Période d'abonnement pour les services d'accès Internet ou une Période d'abonnement pour le service de Télévision par câble et que vous annulez ce Service à durée déterminée

avant la fin de votre Période d'abonnement, alors les FRA s'élèveront à **10 \$** par mois restant à votre Période d'abonnement, et ce, jusqu'à concurrence de **200 \$** si l'annulation a lieu au cours de la **1^{re}** année de la Période d'abonnement, et jusqu'à concurrence de **100 \$** si l'annulation a lieu au cours de la **2^e** année de la Période d'abonnement (taxes exigibles en sus).

Si vous vous êtes abonné à des Services à durée déterminée avant le 17 mai 2016, des FRA seront calculés et facturés conformément à l'entente de service que vous avez reçue au moment de votre abonnement à ces services.

Vous n'aurez plus aucuns FRA à payer à la Date d'échéance de votre abonnement.

b. Dans quelles circonstances puis-je annuler mes Services à durée déterminée sans payer de FRA?

Vous pouvez annuler vos Services à durée déterminée sans avoir à payer de FRA si vous nous retournez tout l'Équipement connexe avec toutes ses composantes et en son état d'origine dans les **30** jours suivant la Date de mise en service. Cependant, tous les frais engagés jusqu'à la date de l'annulation du service vous seront facturés.

3. Services 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 **200 \$**. Ce maximum est de **100 \$** si vous êtes abonné à un forfait Internet 5 ou si vous vous êtes abonné à votre forfait Internet à compter : (i) du 28 février 2017, si vous résidez en Ontario; ou (ii) du 16 août 2017, si vous vivez au Nouveau-Brunswick ou à Terre-Neuve-et-Labrador.

4. Service de Télévision par câble de Rogers

a. Ai-je accès à du contenu sur demande et à la carte, et comment ce contenu me sera-t-il facturé?

Votre abonnement à un forfait de Télévision par câble de Rogers vous donne accès à des films et à d'autres éléments de contenu sur demande et à la carte. Il s'agit de Services facturés à l'utilisation, et des frais à la carte s'appliqueront chaque fois que vous louez un tel film ou élément de contenu. Les tarifs en vigueur et la programmation changeront à l'occasion, tel qu'il est indiqué dans le guide de programmation interactif ou sur le site Web rogers.com. Toutes les ventes de contenu sur demande et à la carte sont finales et non remboursables.

b. 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 7a) ci-dessous. Pour connaître les tarifs applicables, veuillez consulter les brochures de Rogers à jour, visiter le site rogers.com ou vous adresser à votre représentant Rogers.

5. 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 obtenir de plus amples renseignements, notamment les tarifs, veuillez consulter les brochures de Rogers à jour ou encore le site 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 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.

6. Pannes de service

a. Quelle est la politique de Rogers à l'égard des pannes 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 7a) ci-dessous. Ce crédit correspondra aux frais de service de **1** journée (c'est-à-dire, le montant des frais de service mensuels de chaque service touché ÷ le nombre de jours dans le mois) pour chaque jour où vous êtes touché par une panne de service décrite ci-dessus.

7. 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-ROGERS-1](tel:1-888-ROGERS-1) (1-888-764-3771); vous pouvez également consulter le site en ligne à rogers.com/contacteznous pour y clavarder ou nous joindre d'autres façons; ou écrire au Service à la clientèle de Rogers au 100, rue Westmorland, Moncton (NB) E1C 0G1.

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). Nous

vous répondrons le jour ouvrable suivant. 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 ou directement au bureau de l'Ombudsman. 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 ou appelez au [1-888-221-1687](tel: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 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?

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), veuillez consulter le site Web du CRTC à l'adresse <http://crtc.gc.ca/fra/archive/2016/2016-1.htm>.

8. 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 le rogers.com/modalites;
- iii. toutes **modalités et conditions supplémentaires** pouvant s'appliquer à un Service précis auquel vous êtes abonné ou que vous utilisez;
- iv. tout **matériel ou brochure 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 vous :

- i. autorisez Rogers ou tout autre membre de l'organisation de Rogers Communications Inc. à obtenir des renseignements concernant vos antécédents de crédit et reconnaissez que Rogers pourra fournir des renseignements à d'autres concernant votre expérience de crédit auprès de Rogers.
- ii. acceptez que 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. susceptibles de vous intéresser. 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 100, rue Westmorland, Moncton (NB) E1C 0G1, ou par téléphone au [1-888-ROGERS-1](tel:1-888-ROGERS-1) (1-888-764-3771).
- iii. acceptez que les renseignements relatifs à votre compte peuvent être divulgués à des sociétés tierces qui fournissent des services à valeur ajoutée compris dans vos Services afin qu'elles puissent communiquer avec vous au sujet de ces services.
- iv. 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 confirmez être 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.

- v. acceptez de recevoir votre Entente, votre facture et les autres documents que nous vous faisons parvenir en format électronique, y compris dans la boîte de réception de votre compte Mon Rogers, à laquelle vous pouvez accéder au rogers.com.
- vi. 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.