

# cityfone

Modalités de service  
de Cityfone et autres  
renseignements  
importants

Pour en savoir plus sur les produits et services  
Cityfone, visitez [sansfil.cityfone.net/](https://sansfil.cityfone.net/)

© 2023

## **MODALITES DE SERVICE CITYFONE**

<b>1.</b>	<b>Introduction</b>	<b>2</b>
<b>2.</b>	<b>Période d'abonnement, modifications et résiliation</b>	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>Compte, frais et facturation</b>	<b>7</b>
<b>4.</b>	<b>Exigences en matière de dépôt et de crédit</b>	<b>9</b>
<b>5.</b>	<b>Votre utilisation des Services</b>	<b>10</b>
<b>6.</b>	<b>Équipement</b>	<b>12</b>
<b>7.</b>	<b>Protection de votre vie privée</b>	<b>13</b>
<b>8.</b>	<b>Garanties et limite de responsabilité</b>	<b>13</b>
<b>9.</b>	<b>Dispositions générales</b>	<b>17</b>
	<b>POLITIQUE D'UTILISATION ACCEPTABLE</b>	<b>20</b>
	<b>POLITIQUE EN CONFIRIDENTIALITÉ DE ROGERS</b>	<b>27</b>

## MODALITÉS DE SERVICE CITYFONE

### 1. Introduction

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

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

- i. des services de Cityfone auxquels vous vous abonnez ou que vous achetez aux termes d'une entente de service, ou que vous recevez de Cityfone ou par son intermédiaire (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 « **Cityfone** », « **nous** », « **nos** » et « **notre** » renvoient à Cityfone exploitée par Rogers Communications Canada Inc.

Il est possible que les Services vous soient proposés dans le cadre d'un programme utilisant la marque d'une entité non liée à Cityfone. Il demeure entendu que i) les Services et l'Équipement vous sont fournis par Cityfone et non par l'entité, et ii) la présente Entente de service est conclue uniquement entre vous et Cityfone; l'entité n'est pas partie à la présente Entente de service et n'assume aucune responsabilité relativement à la prestation des Services.

#### b. Comment les Modalités de service Cityfone 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.
- ii. Notre **Politique d'utilisation acceptable**, qui décrit les règles, les politiques et les restrictions que vous devez respecter lorsque vous utilisez les Services. Notre Politique d'utilisation acceptable prévoit des exemples d'activités interdites et de contenu illégal ou inapproprié et nous donne le droit de retirer du contenu et de suspendre vos Services ou d'y mettre fin si vous contrevenez à la Politique.
- iii. Notre **Politique de protection de la vie privée**, qui décrit nos politiques relativement à la cueillette, à l'utilisation et à la divulgation de vos renseignements personnels. Notre Politique de protection de la vie privée vous informe des raisons pour lesquelles nous

recueillons de l'information sur nos clients, de la façon dont nous utilisons et partageons cette information et de la façon de communiquer avec nous si vous souhaitez obtenir plus de détails sur nos pratiques de traitement des renseignements personnels.

- iv. Toutes **modalités et conditions supplémentaires** pouvant s'appliquer à un Service précis auquel vous êtes abonné ou que vous utilisez.
- v. Tout **matériel de Cityfone 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 Cityfone 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 Cityfone jusqu'à ce qu'ils soient modifiés ou résiliés conformément aux présentes Modalités.

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

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

**Non applicable aux résidents du Québec\*** : Nous pouvons apporter des changements à tout aspect d'un Service mensuel et de l'Entente qui y est associée, à condition de vous en aviser par écrit au moins **30 jours** à l'avance. Nous pouvons également modifier des aspects d'un Service à durée déterminée et de l'Entente qui y est associée, sauf s'il s'agit d'une modalité principale définie dans le Code sur les services sans fil du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC), à condition de vous en aviser par écrit au moins **30 jours** à l'avance. Dans un cas comme dans l'autre, nous vous enverrons l'avis écrit par message apparaissant sur votre facture, par message texte, par courrier, par courriel ou dans tout autre format, et cet avis indiquera la modification et le moment où elle entrera en vigueur.

**Pour les Services facturés à l'utilisation** : Les Services facturés à l'utilisation sont offerts sous réserve de leur disponibilité, et Cityfone 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. 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 élément clé (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 sur facture, texto, lettre, courriel ou dans un autre format. L'avis sera clair et lisible, exclura tout autre texte, et comprendra

la modalité ou la disposition modifiée ou nouvelle, l'ancienne version de cette modalité ou de cette disposition (le cas échéant), la date d'entrée en vigueur de la modification, ainsi que 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 que 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 Cityfone 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 3d) 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 utilisant l'un des moyens énoncés au paragraphe 9e) ci-après. La résiliation entre en vigueur à la date à laquelle Cityfone 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 une option destinée à un usage unique, et qui ne fait pas l'objet d'un Service au mois, celle-ci est alors considérée comme un service Facturé à l'utilisation et n'est pas remboursable.

**f. 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.

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

Cityfone 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.

**h. Cityfone peut-elle suspendre ou résilier mes Services sans préavis?**

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

- i. vous contrevenez aux modalités d'une Entente, notamment en omettant d'acquitter vos frais;
- ii. vous dépassez votre limite de crédit;
- iii. vous omettez de fournir ou de maintenir un dépôt de garantie raisonnable ou de vous conformer à une autre exigence de crédit lorsque nous vous demandons de le faire;
- iv. vous convenez avec nous d'un arrangement de paiement différé et vous omettez d'en respecter les modalités;
- v. vous dépassez la limite d'utilisation raisonnable;
- vi. vous donnez de l'information fautive, trompeuse ou périmée;
- vii. nous avons des doutes raisonnables ou nous avons établi qu'un de vos comptes, identifiants, Services ou Équipement est associé à une fraude, une utilisation illégale ou inappropriée, ou est utilisé d'une façon nuisant à notre exploitation ou à l'utilisation de nos services, de nos installations ou de nos réseaux ou de ceux de tierces parties avec lesquels nous avons conclu des ententes d'itinérance ou de partage de réseau;
- viii. vous harcelez, menacez ou faites preuve d'abus envers nous, nos employés ou nos agents;
- ix. vous tentez par des manœuvres frauduleuses ou malhonnêtes de ne pas nous payer;
- x. nous devons installer, entretenir, inspecter, tester, réparer, retirer, remplacer, enquêter, protéger, modifier, mettre à jour ou améliorer l'exploitation des Services, de l'Équipement, de nos installations ou de nos réseaux;
- xi. un compte ou un service duquel vos Services dépendent est annulé pour quelque raison; ou
- xii. nous croyons raisonnablement qu'une urgence ou des circonstances particulières justifient une telle mesure.

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

- i. vous devez nous payer tous les montants que vous nous devez;
- ii. nous pouvons également, sans avis ni responsabilité, limiter, suspendre, bloquer, débrancher ou résilier vos Services aux termes d'une autre entente ou d'un autre compte que vous avez auprès de nous ou d'une société du même groupe que Cityfone (incluant les comptes qui pourraient être en règle);
- iii. les frais encourus par nous ou une société du même groupe que Cityfone 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 Cityfone 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.

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

Certaines dispositions des présentes Modalités peuvent continuer à s'appliquer puisqu'elles peuvent demeurer pertinentes même après la résiliation de tous vos Services. Plus particulièrement, les paragraphes 1b) à d), 2e) à i), 4b) à c), 5c), 6f), 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 Cityfone 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 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 % par mois**, calculés et composés mensuellement sur le montant en souffrance (**26,82 % par année**) 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. 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 [cityfone.net/frais](http://cityfone.net/frais). Cette liste fait partie intégrante des présentes Modalités.

**e. 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 2g) ou 2h).

**f. 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.

**g. Comment les frais de temps d'antenne local et interurbain sont-ils facturés pour le service sans-fil?**

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.

**h. Comment Cityfone détermine-t-elle que je fais un appel interurbain sans fil?**

Une zone d'appels sans fil 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 trouvez au moment de l'appel, votre numéro de sans-fil 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 sans-fil. 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 sans-fil, et ce, peu importe où vous vous trouvez. Consultez [cityfone.net/frais](http://cityfone.net/frais) pour connaître les tarifs interurbains en vigueur.

**4. Exigences en matière de dépôt et de crédit**

**a. Cityfone 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 **6** mois, sauf si vous mettez fin à vos Services avant la fin de cette période. Après **6** 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. Cityfone imposera-t-elle une limite de crédit à mon compte ou certaines restrictions sur les services?**

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. Nous pouvons également imposer des limites sur certains services et sur certaines caractéristiques, notamment sur les frais d'itinérance et les frais d'appels internationaux. 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 ou autre identifiant qui vous a été attribué. Cityfone 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. Cityfone peut fournir des services au moyen d'autres identifiants, au besoin.

#### **b. Cityfone 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 Cityfone 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 Cityfone 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.

Veuillez 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.

## 6. Équipement

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

Sauf indication contraire, l'Équipement que vous achetez de nous est neuf.

### 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 3d) 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 Cityfone?**

Votre Équipement n'est pas verrouillé au réseau de Cityfone. Si votre Équipement est verrouillé au réseau de Cityfone 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, 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.

### d. **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 non acheté auprès de Cityfone, 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 Cityfone.

### e. **Quelles sont mes responsabilités relatives à l'Équipement?**

Vous êtes le seul responsable :

- i. 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;
- ii. 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
- iii. de vous assurer qu'il n'existe aucun branchement non autorisé à l'Équipement.

## 7. Protection de votre vie privée

### a. **Comment Cityfone protège-t-elle ma vie privée?**

Cityfone 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 [cityfone.net/modalites](http://cityfone.net/modalites).

## 8. Garanties et limite de responsabilité

Veuillez noter que l'expression « **Parties de Cityfone** » comprend Cityfone 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 Cityfone peuvent être touchés par des facteurs indépendants du contrôle raisonnable de Cityfone. 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 Cityfone;
- 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 Cityfone 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. Cityfone 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 Cityfone 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, expresse ou implicite, 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 Cityfone 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 Cityfone 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 Cityfone**, les Parties de Cityfone 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 Cityfone qui sont indiquées dans une Entente et qui s'appliquent à tout acte ou toute omission des Parties de Cityfone, 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?**

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.

**e. Existe-t-il des circonstances dans lesquelles je devrai indemniser Cityfone?**

Vous indemniserez et tiendrez à couvert les Parties de Cityfone 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 Cityfone 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 Cityfone?**

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 [cityfone.net/help/contact](http://cityfone.net/help/contact)). Nous vous répondrons le jour ouvrable suivant. Si vous n'êtes pas satisfait du mode de résolution, vous avez également la possibilité de vous adresser à l'un de nos gestionnaires du centre de contact client au moyen de l'une des méthodes indiquées au paragraphe 9e) ci-dessous.

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

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

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

**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 Cityfone?**

Pour communiquer avec nous :

- i. composez le 1-888-499-7566; ou
- ii. écrivez à Cityfone, C.P. 19372 Metrotown PO, Burnaby, (Colombie-Britannique), V5H 4J8.

Tout avis de réclamation doit être transmis au Service juridique de Cityfone, 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).

07/23

## POLITIQUE D'UTILISATION ACCEPTABLE

Veillez transmettre toute question ou tout commentaire concernant la présente Politique d'utilisation acceptable (la « PUA »), ainsi que vos plaintes pour manquements à cette PUA par des abonnés à l'adresse [support@cityfone.net](mailto:support@cityfone.net). Sauf indication contraire, « vous », « vos » et « votre » font référence à vous et à toute personne qui utilise les services au moyen de votre compte.

### Introduction

Lors de l'utilisation de nos services, de l'équipement, de nos installations ou réseaux et 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 cette PUA. La présente PUA fait partie intégrante des Modalités de l'Entente de services de Cityfone (les « **Modalités** ») qui accompagnent cette PUA. Elle est également disponible sur le site à [sansfil.cityfone.net/legal](http://sansfil.cityfone.net/legal). À moins qu'ils ne soient définis autrement dans cette PUA, les termes définis ont le sens qui leur a été donné dans les Modalités.

**SI VOUS N'ACCEPTEZ PAS D'ÊTRE LIÉ(E) PAR LES MODALITÉS ET PAR CETTE PUA, TELLES QUE MODIFIÉES DE TEMPS À AUTRE, VOUS DEVRIEZ IMMÉDIATEMENT CESSER D'UTILISER LES SERVICES ET AVISER CITYFONE, EXPLOITÉE PAR LE GROUPE DE SOCIÉTÉS ROGERS OU L'UNE DE SES FILIALES OU DE SES SOCIÉTÉS AFFILIÉES (CI-APRÈS DÉSIGNÉS COLLECTIVEMENT PAR « CITYFONE »), QUE VOUS RÉSILIEZ LES SERVICES.**

### Activités interdites

**Sans s'y limiter, vous ne pouvez utiliser (ou permettre à quiconque d'utiliser) nos services pour :**

- (i) utiliser, posséder, afficher, télécharger, transmettre, diffuser ou rendre disponible de quelque façon du contenu qui est illégal ou qui viole les droits d'auteur ou les droits de propriété intellectuelle d'autres personnes (tel qu'il est décrit plus en détail ci-dessous);
- (ii) participer à des activités de sollicitation ou de jeux de hasard illégaux;
- (iii) tenter d'utiliser les services de manière 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 contrefaisant la signature numérique ou manuelle 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 au moyen des services en utilisant des adresses IP (protocole Internet) autres que l'adresse IP que nous vous avons attribuée;
- (vi) violer la vie privée d'une autre personne; recueillir ou enregistrer des données personnelles au sujet d'autres utilisateurs; traquer ou harceler une autre personne ou entité;

- (vii) accéder à un ordinateur, des logiciels, des données ou à tout matériel confidentiel, protégé par droit d'auteur ou par brevet de toute autre personne, à l'insu et sans le consentement d'une telle personne, ou encore utiliser un outil conçu pour faciliter l'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 disponible, des logiciels ou d'autres éléments protégés par droit d'auteur ou en vertu d'autres droits de propriété ou contractuels (comme une entente de non-divulgence), ou toutes oeuvres dérivées connexes, sans avoir obtenu au préalable la permission du titulaire du droit d'auteur ou du titulaire des droits;
- (ix) utiliser, reproduire, distribuer, vendre, revendre ou exploiter les services ou le contenu que nous fournissons 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 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 ou utiliser Internet, les services ou l'équipement utilisé pour se raccorder aux services ou en profiter, ou encombrer de façon inhabituelle nos réseaux, y compris, mais sans 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 débilitante, en distribuant des courriels de masse non sollicités (« pourriels ») ou autres messages, ou en générant 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 lien avec des forfaits, des options ou des promotions permettant une utilisation illimitée;
- (xiii) perturber les noeuds du réseau principal 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 fournir 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 services ou d'un réseau, y compris, mais sans 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; utiliser les services à quelque fin autre que des fins personnelles (comme pour la revente des services, la fourniture d'un accès Internet ou d'autres caractéristiques des services à une tierce personne) ou encore partager ou transférer vos services sans avoir obtenu notre consentement explicite à cet effet;
- (xv) exploiter un serveur en liaison avec les services, y compris, mais sans s'y limiter, des serveurs de courriel, de nouvelles, de fichiers, Gopher, Telnet, de clavardage, web ou autre configuration d'hôte, des lecteurs multimédias de diffusion en continu ou des forums interactifs multiutilisateurs;
- (xvi) usurper l'identité d'une personne ou d'une entité, y compris, mais sans s'y limiter, celle d'un représentant de Cityfone, 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;
- (xvii) 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 au moyen des services; ou
- (xviii) balayer les ports de l'ordinateur ou l'appareil 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 inapproprié**

**Cityfone se réserve le droit de déplacer, de retirer et de refuser d'afficher tout contenu, en tout ou en partie, si elle juge, à sa seule discrétion, que celui-ci est inacceptable, indésirable ou en contravention avec les Modalités ou la présente PUA. Cela comprend, mais sans s'y limiter :**

- (i) le contenu obscène, injurieux ou pornographique;
- (ii) les déclarations diffamatoires, frauduleuses ou trompeuses;
- (iii) les déclarations menaçantes, intimidantes, abusives ou harcelantes;
- (iv) le contenu violant les droits à la vie privée ou les droits de propriété intellectuelle d'autres personnes;
- (v) le contenu qui préconise ou encourage la haine de façon illégale;
- (vi) le contenu à caractère offensant ou répréhensible de quelque autre façon; ou
- (vii) toute transmission représentant ou encourageant une conduite qui pourrait constituer une infraction criminelle, donner lieu à une poursuite au civil ou violer de quelque autre façon une loi, une ordonnance ou une réglementation municipale, provinciale, fédérale ou internationale.

Aux fins de cette PUA, le « contenu » réfère à toutes les formes de communication incluant, mais sans s'y limiter, les textes, les graphiques (y compris les photographies, les illustrations, les images, les dessins, les logos), les programmes exécutable, les enregistrements audiovisuels et les enregistrements audio.

#### **Sécurité**

Comme il est stipulé ci-dessus, vous êtes responsable de toute mauvaise utilisation des services, par vous ou par toute 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 quelque moyen que ce soit, incluant, mais sans s'y limiter, les réseaux sans fil. Les services ne peuvent être utilisés pour contourner les mesures de sécurité d'un autre utilisateur ou pour tenter d'accéder à l'équipement, aux logiciels ou aux données de toute autre personne, à l'insu et sans le consentement d'une telle personne. En outre, les services ne peuvent être utilisés pour tenter de se soustraire aux mesures d'authentification ou de sécurité d'un système hôte, d'un réseau ou d'un compte, y compris, mais sans s'y limiter, pour accéder à des données qui ne vous sont pas destinées, pour ouvrir une 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 sécurité d'autres réseaux. L'utilisation ou la distribution d'outils conçus 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 tout utilisateur, à un système hôte ou à un réseau, y compris, mais sans 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 et les tentatives 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 entièrement responsable de la sécurité de tout dispositif que vous choisissez de raccorder aux services, y compris les données qui y sont enregistrées. En particulier, Cityfone vous recommande de ne pas activer le partage de fichiers de quelque façon que ce soit. Cityfone recommande que tous les fichiers ou les services que vous choisissez de rendre accessibles à distance soient protégés par un mot de passe robuste 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 pouvons vous fournir pour l'utilisation des services.

## Communications non sollicitées

Comme il est stipulé ci-dessus, les services ne peuvent être utilisés pour envoyer des messages non sollicités, des messages en lots ou des messages commerciaux ou pour transmettre toute autre communication non sollicitée. Ceci comprend, mais sans s'y limiter, l'utilisation de dispositifs de composition et d'annonce automatique ou effectuer autrement des appels téléphoniques ou télécopies non sollicités et les envois en lots de publicité commerciale, d'annonces d'information, de demandes de dons de bienfaisance, de pétitions et de messages politiques ou religieux non sollicités. 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 désire 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 cette PUA ou la politique d'utilisation acceptable d'un autre fournisseur de services Internet. En outre, les courriels non sollicités ne doivent pas inviter le destinataire 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 Cityfone (par exemple, en incluant la mention « Organisation : Cityfone » dans l'en-tête) dans tout courriel non sollicité, même si ce courriel n'est pas envoyé au moyen d'un réseau de Cityfone. Le « **bombardement de courriels** » 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. Cityfone n'est pas responsable du réacheminement des courriels envoyés à un compte qui a été suspendu ou résilié. De tels courriels seront retournés à l'expéditeur, ignorés, supprimés ou alors enregistrés temporairement, à l'entière discrétion de Cityfone.

## Services de contenu généré par l'utilisateur

Les « **services de contenu généré par l'utilisateur** » ou « **services CGU** » 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, mais sans 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 à des services de contenu généré par l'utilisateur au moyen des services doit respecter ce qui suit :**

- (i) vous devez respecter la charte écrite, les politiques et la liste des questions fréquentes relatives aux services CGU;
- (ii) vous pouvez afficher des messages de publicité, de sollicitation ou autres messages commerciaux dans le cadre de services CGU 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 CGU avant de les utiliser;
- (iv) vous devez vous conformer aux restrictions en matière de volume quotidien, de taille des fichiers et de format de tout service CGU;
- (v) sauf indication contraire dans la charte, les politiques ou la liste des questions fréquentes relatives aux services CGU, vous ne pouvez pas contrefaire, modifier ou supprimer quelque information que ce soit d'un service CGU;
- (vi) Cityfone n'a aucune obligation de surveiller le contenu d'un service CGU et Cityfone ne peut pas être tenue responsable en cas de réclamation, perte, action en justice, procédure, poursuite, responsabilité, dommages, règlements, pénalités, amendes, coûts et dépenses découlant du contenu d'un tel service ou s'y rapportant;
- (vii) vous ne devez pas utiliser un service CGU pour l'« acheminement par inondation », 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 appareil raccordé par les services ne peut maintenir plus de deux connexions de clavardage simultanées, ce qui comprend, mais sans 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 devez pas utiliser les services pour envoyer des messages perturbant l'équipement, les logiciels, le matériel et les affichages d'un autre utilisateur; et
- (x) vous ne devez pas contrefaire, modifier ou dissimuler votre identité (autrement que par l'utilisation d'un pseudonyme) lors de votre participation à des services CGU.

## Utilisation, enregistrement des données et autres limitations

Vous devez respecter les normes d'utilisation, d'enregistrement des données et autres limitations 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 un autre abonné, et ne représentent pas (à la seule appréciation de Cityfone) un fardeau excessif sur nos réseaux. En outre, vous devez vous assurer que vos activités n'entraînent aucune restriction, limitation, perturbation, dégradation ou entrave induite à la capacité de Cityfone à fournir les services, à surveiller les services, le réseau de base, les noeuds de réseau et (ou) les autres services ou composantes du réseau, et à faire enquête à leur sujet. 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 de Cityfone par écrit. Les services sont des produits à la consommation destinés à des fins personnelles. Par exemple, les services n'offrent pas le type de sécurité, de rendement en amont et de capacité de débit total en aval généralement associé à une utilisation commerciale. Vous ne pouvez pas exploiter un serveur connecté aux services. Vous ne pouvez pas fournir des services de réseau à d'autres personnes au moyen des services.

En outre, il est interdit d'exploiter des serveurs de courriel, http, ftp, irc et dhcp, ou encore des forums interactifs multiutilisateurs.

Votre utilisation des services peut être assortie d'une limite d'utilisation, telle que définie dans votre Entente de services. Si vous dépassez cette limite, des frais d'utilisation supplémentaire peuvent être exigés.

#### **Gestion du réseau**

Nous nous réservons le droit de gérer nos réseaux dans le but d'optimiser leur efficacité au profit de nos abonnés, en prenant notamment des dispositions concernant ce qui suit : limite de débit (vitesse), rejet ou suppression des pourriels ou de tout autre courriel non sollicité, mécanismes antivirus et filtrage des protocoles. Nous pouvons aussi prendre toute autre mesure que nous estimons appropriée afin de garantir l'intégrité de l'expérience réseau pour tous les abonnés.

#### **Manquements à la présente Politique d'utilisation acceptable**

Comme il est stipulé dans les Modalités, nous avons le droit, mais non l'obligation, de surveiller le contenu transmis au moyen des services (à l'exception des services de transmission de la voix) ou de l'équipement, et de faire enquête sur celui-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 et des mesures correctives nécessaires. Toutefois, si les services sont utilisés d'une façon qui, selon nous et à notre seule discrétion, représente un manquement à la présente PUA, nous pouvons prendre les mesures d'intervention que nous jugerons appropriées. De telles mesures peuvent comprendre, mais sans 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. Cityfone n'assumera aucune responsabilité relativement à de telles mesures d'intervention. Les mesures décrites ci-dessus ne sont pas les seuls recours possibles, et Cityfone peut prendre toute autre procédure judiciaire ou mesure technique jugée appropriée. Lors de la résiliation d'un compte, Cityfone est autorisée à supprimer les fichiers, les programmes, les données et les messages électroniques associés à un tel compte. Aucune omission dans l'application des dispositions de cette PUA, pour quelque raison que ce soit, ne doit pas être interprétée comme une renonciation à tout droit à le faire par la suite en tout temps. Si une portion de cette PUA s'avère invalide ou inapplicable, cette portion sera interprétée de façon à être conforme aux lois applicables, de façon aussi fidèle que possible, et les autres portions demeureront pleinement en vigueur. Cette PUA sera régie et interprétée conformément à la disposition traitant de la loi applicable stipulée dans les Modalités.

#### **Plaintes**

Veillez transmettre toute plainte concernant un manquement à cette PUA à [support@Cityfone.net](mailto:support@Cityfone.net) ou communiquer avec nous au **1-888-322-2160**. Les questions ou les plaintes concernant le contenu d'une tierce partie doivent être adressées au fournisseur de contenu concerné.

12/13

## **POLITIQUE EN CONFIDENTIALITÉ DE ROGERS**

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

#### **Cette politique traite de l'information suivante :**

- Portée et application.
- Comment nous obtenons votre consentement pour recueillir, utiliser et divulguer vos renseignements personnels.
- Comment et pourquoi nous recueillons, utilisons et divulguons vos renseignements personnels.
- Détails sur l'endroit où vos renseignements sont stockés, protégés et sur la durée de conservation.
- Comment accéder à vos renseignements personnels que nous détenons.
- Avec qui vous devez communiquer si vous avez des questions au sujet de votre vie privée.

#### **Portée et application de cette politique**

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

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

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

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



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

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

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

## Consentement

### Comment Rogers obtient-elle un consentement?

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

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

### Retirer un consentement

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

## Comment et pourquoi nous recueillons des renseignements personnels

### Comment Rogers recueille-t-elle mes renseignements personnels?

Les renseignements que nous recueillons à votre sujet, nous les obtenons principalement de vous.

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

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

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

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

- Vous offrir les produits et services que vous avez achetés de Rogers, les facturer et en recouvrer le paiement.
- Comprendre vos besoins et vous offrir les produits et services qui pourraient vous intéresser et qui sont offerts par les membres du groupe Rogers Communications Inc., incluant Rogers, la Banque Rogers et nos conseillers, concessionnaires et sociétés affiliées, ou des tierces parties de confiance.
- Vous offrir des services sur mesure. Par exemple, nous pouvons utiliser des renseignements du compte qui vous concernent afin d'améliorer vos interactions avec nous ou de vous offrir une expérience client positive et personnalisée.
- Vous fournir des services de géolocalisation qui vous enverront des offres et des promotions proposées par de tierces parties minutieusement sélectionnées en fonction de vos données de localisation personnelles courantes et historiques.



- Effectuer des analyses, mener des sondages ou demander vos commentaires dans le but d'améliorer et de gérer nos relations avec vous.
- S'assurer que les réseaux de Rogers fonctionnent et protéger leur intégrité.
- Confirmer ou valider votre identité et nous assurer que vos renseignements sont exacts et à jour.
- Assurer la conformité à nos modalités de service et à la politique d'utilisation acceptable.
- Nous conformer aux obligations juridiques et aux exigences réglementaires.

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

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

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

## Divulgence d'information

### Quand mes renseignements personnels sont-ils divulgués?

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

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

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

## Stockage, sécurité et rétention

### Où seront stockés mes renseignements personnels?

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

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

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

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

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

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

**Accès**

**Comment accéder à vos renseignements personnels**

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

Pour plus d'information, vous pouvez aussi consulter les pages sur la protection de la vie privée sur [rogers.com/privée](http://rogers.com/privée).

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

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

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

01/20