

## Convention de vente et d'entretien

La présente convention de vente et d'entretien (la « **convention** ») entre en vigueur de la date du début de la convention de concession (la « **date d'entrée en vigueur** »).

**ENTRE :** la Société canadienne des postes, une société établie en vertu de la *Loi sur la Société canadienne des postes*, dont le siège social est situé au 2701, promenade Riverside, à Ottawa, dans la province de l'Ontario (« **Postes Canada** »);

**ET :**

Ci-après défini « **le détaillant** », une société constituée en vertu des lois de \_\_\_\_\_ dont le principal lieu d'affaires est situé au \_\_\_\_\_ à \_\_\_\_\_, dans la province de \_\_\_\_\_

### Énonciations

**ATTENDU QUE** Postes Canada a accordé au détaillant le droit et une licence pour exploiter : i) un comptoir postal spécialisé dans la vente au public de timbres et d'autres produits et services postaux; ou ii) un service de ramassage de colis, le cas échéant;

**ATTENDU QUE** pour refléter l'évolution du marché et répondre aux demandes nouvelles et changeantes des consommateurs, les emplacements du détaillant nécessitent l'introduction de nouvelles configurations de système;

**ET ATTENDU QUE** Postes Canada a accepté de vendre au détaillant, et ce dernier a accepté d'acheter à Postes Canada, des produits et services sous réserve des modalités des présentes.

**PAR CONSÉQUENT**, en considération des modalités énoncées dans la présente convention et d'autres bonnes et valables contreparties qu'elles reconnaissent avoir reçues et qu'elles déclarent suffisantes, les parties conviennent de ce qui suit :

### **1. Définitions**

Les termes suivants stipulés dans la présente convention ont le sens indiqué ci-après :

« **Activité MAC** » désigne une activité liée à un déplacement, un ajout ou une modification.

« **Convention de concession** » désigne une convention en vertu de laquelle Postes Canada accorde au détaillant le droit et une licence pour exploiter un comptoir postal spécialisé dans la vente au public de timbres et d'autres produits et services postaux.

« **Convention de ramassage de colis** » désigne une convention en vertu de laquelle Postes Canada accorde au détaillant le droit d'exploiter un service de ramassage de colis.

« **Formulaire d'acceptation par le client** » désigne le formulaire élaboré par Postes Canada qui sera rempli et signé par le détaillant pour indiquer l'achèvement des activités d'installation aux emplacements du détaillant et l'acceptation de toutes les composantes matérielles et logicielles.

« **Logiciels** » désigne tous les logiciels nécessaires à la prestation des services et à l'exploitation du système, ainsi que les autres logiciels connexes utilisés à cet égard, tels qu'ils peuvent être modifiés, complétés ou remplacés en raison de services de soutien. Les logiciels comprennent, sans toutefois s'y limiter, les programmes informatiques et les logiciels d'un fournisseur de services ou d'un fournisseur tiers pour lesquels Postes Canada détient une licence, ou qui sont autrement fournis par Postes Canada en vertu de la présente convention, y compris : 1) les logiciels et les programmes informatiques de tiers intégrés ou remis sur le marché, y compris les logiciels libres, 2) les interfaces, 3) le code de source et 4) le code d'objet, et les logiciels comprendront toutes les révisions et améliorations qui leur sont apportées.

« **Modification de service** » désigne un ajustement ponctuel – par ajout, annulation, suppression ou nouvelle planification – de certains services précisés à l'annexe A (Énoncé des travaux d'entretien), à l'annexe B (Entente sur les niveaux de service) et à l'annexe C (Acquisition de système et activité MAC), conformément aux tarifs et lorsque Postes Canada le juge nécessaire pour respecter ses exigences.

« **Services** » désigne, collectivement et individuellement, a) les services d'entretien, b) les services d'installation, c) les services liés aux activités MAC et d) les autres services fournis par Postes Canada, ou par un fournisseur tiers désigné par Postes Canada, en vertu de la présente convention. Ils sont décrits plus en détail à l'annexe A (Énoncé des travaux d'entretien), à l'annexe B (Entente sur les niveaux de service) et à l'annexe C (Acquisition de système et activité MAC).

« **Services d'entretien** » désigne la réparation sur place ou l'échange sur place des pièces du système aux emplacements du détaillant.

« **Services d'installation** » désigne l'acquisition, l'expédition et l'installation du système aux emplacements du détaillant.

« **Système** » désigne tous les appareils ainsi que tout le matériel et tous les logiciels d'exploitation décrits dans la présente convention et dans les annexes, les factures, les formulaires d'acceptation par le client ou les bons de commande signés en vertu de la présente convention, y compris leurs caractéristiques, éléments et accessoires ou toute combinaison de ceux-ci.

« **Tarifs** » désigne les tarifs qui sont établis et convenus par les parties aux fins de la présente convention, et qui sont décrits plus en détail à l'annexe D (Tarification), ainsi que les taxes applicables.

### **2. Annexes**

Les annexes auxquelles on fait référence dans la présente convention et qui y sont jointes font partie de cette dernière. Les annexes sont les suivantes :

- Annexe A « Énoncé des travaux d'entretien »
- Annexe B « Entente sur les niveaux de service »
- Annexe C « Acquisition de système et activité MAC »
- Annexe D « Tarification »

### **3. Références aux jours**

Toute mention de jours dans la présente convention fait référence aux jours civils, sauf s'il est question de jours ouvrables, auquel cas les jours ouvrables signifieront les jours autres que le samedi, le dimanche, les jours fériés et toute journée habituellement considérée comme un congé par Postes Canada.

### **4. Entente concernant l'achat de système**

Sous réserve des modalités de la présente convention, Postes Canada doit vendre, et le détaillant doit acheter, le système aux tarifs précisés à l'annexe D (Tarification) de la présente convention, plus les taxes applicables.

### **5. Entente concernant la prestation de services**

Sous réserve des modalités de la présente convention, Postes Canada, ou tout fournisseur tiers désigné par Postes Canada, doit fournir au détaillant les services précisés à l'annexe A (Énoncé des travaux d'entretien), à l'annexe B (Entente sur les niveaux de service) et à l'annexe C (Acquisition de système et activité MAC) de la présente convention aux tarifs précisés à l'annexe D (Tarification), plus les taxes applicables. Le détaillant doit faire appel uniquement à Postes Canada pour l'entretien du système.

### **6. Licence de logiciel**

- (a) **Octroi de licence.** Sous réserve des modalités de la présente convention, Postes Canada accorde par les présentes au détaillant un droit non exclusif, perpétuel, révocable et incessible d'utiliser les logiciels conformément aux restrictions énoncées aux présentes.

Les logiciels ne doivent être utilisés sur le système que dans les locaux du détaillant.

- (b) **Restrictions relatives à l'utilisation.** Le détaillant accepte de ne pas : i) modifier les logiciels; ii) désassembler, désosser, décompiler ou tenter autrement de dériver un code de source des logiciels, ou prendre d'autres mesures pour divulguer leur code de source, leurs algorithmes ou d'autres renseignements confidentiels; iii) louer, céder en sous-licence, vendre, distribuer ou autrement fournir les logiciels; iv) fournir à une tierce partie les résultats de toute évaluation fonctionnelle, analyse comparative ou de tout test de rendement sans l'approbation écrite de Postes Canada; v) tenter de désactiver ou de contourner les mécanismes d'octroi de licences des logiciels, le cas échéant; vi) préparer des œuvres dérivées des logiciels ou retirer des logiciels les renseignements sur l'identification de produit, les droits d'auteur, les marques de commerce ou autres avis; et vii) enfreindre les autres restrictions relatives à l'utilisation contenues dans les instructions d'installation ou les notes de version des logiciels. Les logiciels doivent être utilisés uniquement aux fins et de la manière décrites dans la présente convention. Le détaillant s'engage à ne pas copier les logiciels (ni préparer des œuvres dérivées des logiciels).
- (c) **Droits d'utilisation.** Le détaillant convient i) de sécuriser et de protéger tous les logiciels (et toutes les œuvres dérivées des logiciels), d'une manière conforme à ses obligations en vertu de la présente convention; et ii) de prendre les mesures appropriées en donnant des directives ou en concluant une entente avec ses employés, entrepreneurs, agents, sous-traitants ou représentants qui sont autorisés à accéder aux logiciels (et aux œuvres dérivées des logiciels), afin de respecter ses obligations en vertu des présentes.
- (d) **Propriété.** Postes Canada (ou ses fournisseurs ou concédants de licence) détient tous les droits, titres et intérêts relatifs aux logiciels (et aux œuvres dérivées des logiciels), y compris tous les droits de propriété et autres droits de propriété intellectuelle. Postes Canada se réserve tous les droits qui ne sont pas expressément accordés au détaillant en vertu de la présente convention.
- (e) **Destruction.** À la résiliation de la convention ou sur demande de mise hors service ou de retrait d'un système de l'emplacement du détaillant par l'une ou l'autre des parties, Postes Canada, ou tout fournisseur tiers désigné par Postes Canada, détruira ou supprimera l'ensemble des données, des renseignements, des documents, du matériel, des logiciels ou tout autre support du système, et le détaillant s'engage à ne pas en conserver de copies.

## 7. Durée initiale et période de renouvellement

La présente convention entrera en vigueur à la date d'entrée en vigueur pour une période d'un (1) an (la « **durée initiale** »), à moins qu'elle ne soit résiliée plus tôt conformément aux modalités énoncées aux présentes.

Nonobstant ce qui précède, toutes les modalités relatives au système entreront en vigueur à compter de la date à laquelle le détaillant recevra le système et tout produit supplémentaire indiqué dans le formulaire d'acceptation par le client. Plus précisément, toutes les modalités relatives aux services entreront en vigueur à la date d'entrée en vigueur.

Sous réserve des droits de résiliation autrement prévus dans la présente convention, au moment de l'expiration de la durée initiale, la présente convention sera automatiquement renouvelée pour des périodes successives et consécutives d'un (1) an (chacune constituant une « **période de renouvellement** »). Ces périodes de renouvellement, le cas échéant, seront fondées sur les modalités actuelles contenues aux présentes, sous réserve de toute révision des tarifs par Postes Canada. Toute modification de service par Postes Canada nécessite un avis écrit de soixante (60) jours avant l'expiration de la durée initiale ou de la période de renouvellement. La durée initiale et les périodes de renouvellement, le cas échéant, sont collectivement appelées la « **durée** ».

## 8. Garanties

- (a) Postes Canada garantit qu'elle fournira les services conformément aux dispositions de la présente convention. Postes Canada ne garantit pas le fonctionnement ininterrompu ou exempt d'erreurs du système.
- (b) Postes Canada garantit que tous les services devant être fournis par Postes Canada en vertu de la présente convention seront exécutés de manière compétente, conformément aux normes généralement

reconnues de l'industrie.

- (c) Postes Canada garantit que la réparation et le remplacement des produits sous garantie ainsi que l'entretien, y compris les coûts connexes, sont inclus et prévus dans la présente convention pour les services d'installation et d'entretien. Postes Canada n'a aucune obligation envers le détaillant en ce qui a trait à des composantes autres que le système de Postes Canada.
- (d) Postes Canada garantit que le matériel ou l'équipement fourni en vertu de la présente convention est exempt de tout défaut de matériaux et de fabrication et qu'il est conforme aux spécifications de Postes Canada. Le seul et unique recours du détaillant en cas de violation de la garantie relative au matériel sera la réparation ou le remplacement des pièces en question par Postes Canada, à la seule discrétion de cette dernière.

## 9. Modalités de paiement

- (a) Pour l'achat et l'installation du système, Postes Canada enverra une facture au détaillant, conformément aux tarifs indiqués à l'annexe D (Tarification). Le détaillant doit payer Postes Canada dans les quarante (40) jours suivant la date de la facture émise.
- (b) Si le détaillant demande qu'un système soit ajouté à son emplacement, une facture supplémentaire sera envoyée au détaillant conformément aux tarifs indiqués à l'annexe D (Tarification). Le détaillant doit payer Postes Canada dans les quarante (40) jours suivant la date de chaque facture émise.
- (c) Pour les services d'entretien, Postes Canada enverra au détaillant une (1) facture mensuelle, conformément aux tarifs indiqués à l'annexe D (Tarification). Le détaillant doit payer Postes Canada au plus tard le dernier jour ouvrable du mois civil où chaque facture a été émise.
- (d) Pour les activités MAC, le détaillant doit signer le formulaire d'acceptation par le client fourni par le technicien sur place et, selon l'acceptation, Postes Canada enverra ensuite au détaillant une (1) facture pour les pièces du système, les produits ou les services demandés, conformément aux tarifs indiqués à l'annexe D (Tarification). Le détaillant doit payer Postes Canada dans les quarante (40) jours suivant la date de chaque facture émise.
- (e) Si le détaillant demande la mise hors service ou le retrait d'un système de son emplacement, une facture supplémentaire sera envoyée au détaillant conformément aux tarifs indiqués à l'annexe D (Tarification). Le détaillant doit payer Postes Canada dans les quarante (40) jours suivant la date de chaque facture émise.
- (f) Tous les paiements seront effectués par le détaillant au moyen d'une autorisation de paiement automatique ou de toute autre façon qui peut être précisée par Postes Canada de temps à autre. Le détaillant reconnaît que Postes Canada peut apporter des changements aux modalités de paiement de temps à autre, auquel cas Postes Canada donnera au détaillant un préavis de trente (30) jours concernant ces changements. Dans le cas d'un montant en souffrance, Postes Canada peut choisir de porter immédiatement à la dette toute somme reçue du détaillant ou redevable par Postes Canada au détaillant. Ce droit de compensation s'ajoute à tous les autres droits et recours à la disposition de Postes Canada et ne restreint nullement la capacité de Postes Canada de les exercer.
- (g) Sauf disposition expressément contraire, tous les montants mentionnés dans la présente convention doivent être payés en dollars canadiens.
- (h) Pour ce qui est des paiements à verser aux termes de la présente convention, Postes Canada doit présenter l'original de la facture au détaillant.

## 10. Tarifs

Sous réserve de toutes les autres modalités de la présente convention, le détaillant doit payer à Postes Canada, en contrepartie du système et des services, les tarifs indiqués à l'annexe D (Tarification) de la présente convention, plus les taxes applicables.

Les tarifs indiqués à l'annexe D (Tarification) seront passés en revue par Postes Canada chaque année. Postes Canada fournira au détaillant un préavis de soixante (60) jours concernant tout changement apporté aux tarifs décrits à l'annexe D (Tarification).

## 11. Confidentialité

- (a) **Définition de l'information confidentielle.** « **Information confidentielle** » désigne tous les renseignements divulgués par une partie (« **partie fournisseur** ») à l'autre partie (« **partie receveur** »), oralement ou par écrit, qui sont désignés comme étant confidentiels ou qui devraient raisonnablement être considérés comme étant confidentiels compte tenu de leur nature et des circonstances de leur divulgation. L'information confidentielle de Postes Canada comprend le système et les services. L'information confidentielle de chaque partie comprend, sans toutefois s'y limiter, les modalités de la présente convention, ainsi que les listes de clients, les renseignements concernant la recherche, le développement, la technologie, la tarification, les aspects financiers, les plans de marketing ou d'activités et les activités générales de l'autre partie ou de toute filiale de celle-ci. Toutefois, l'information confidentielle ne comprend pas l'information qui : i) est ou devient connue du public sans aucune action ou inaction de la part de la partie receveur; ii) était connue de la partie receveur avant sa divulgation par la partie fournisseur sans violation d'une obligation envers la partie fournisseur; iii) est reçue d'un tiers sans violation d'une obligation envers la partie fournisseur; iv) a été développée indépendamment par la partie receveur; ou v) doit être divulguée conformément à une ordonnance d'un tribunal judiciaire, d'un tribunal administratif ou d'un autre organisme ayant le pouvoir d'imposer la production de l'information confidentielle. Cette divulgation est faite seulement dans la mesure de l'ordonnance, pourvu que la partie receveur avise promptement la partie fournisseur pour qu'elle puisse intervenir en réponse à une telle ordonnance, ou encore, si un avis ne peut être donné dans un délai raisonnable, qu'elle cherche à obtenir une ordonnance conservatoire auprès d'un tribunal ou du gouvernement.
- (b) La partie receveur doit gérer l'information confidentielle de la même manière qu'elle gère sa propre information confidentielle de nature semblable, et peu importe la situation, l'information confidentielle doit être conservée avec autant de précautions que prendrait une personne raisonnable et prudente à l'égard de cette information confidentielle. La partie receveur doit : i) s'abstenir d'utiliser l'information confidentielle de la partie fournisseur à des fins autres que celles prévues dans la convention; ii) sauf autorisation écrite contraire de la partie fournisseur, limiter l'accès à l'information confidentielle de la partie fournisseur aux personnes qui, parmi ses propres employés, filiales, entrepreneurs ou agents, en ont besoin à des fins conformes à la présente convention; et iii) avant la divulgation de l'information confidentielle à ses employés, filiales ou agents, émettre des directives appropriées pour respecter ses obligations en vertu de la présente convention. Une violation de ces obligations par une filiale ou un agent d'une partie sera réputée être une violation des présentes par la société mère ou le mandant, selon le cas.
- (c) À la résiliation de la convention pour quelque raison que ce soit, ou à la demande de la partie fournisseur si elle lui est antérieure, la partie receveur doit retourner dans les plus brefs délais à la partie fournisseur toute l'information confidentielle (y compris les copies) ou la détruire selon les directives de la partie fournisseur.

## 12. Résiliation

- (a) Si une partie manque à une modalité importante de la présente convention, l'autre partie peut aviser la partie défaillante que le manquement doit être corrigé dans les soixante (60) jours. Si la partie défaillante ne remédie pas au manquement dans ce délai de soixante (60) jours, la partie non défaillante peut résilier la présente convention pour motif valable en avisant simplement la partie défaillante.
- (b) Chaque partie peut résilier la présente convention à tout moment sans motiver sa décision, à condition de donner à l'autre partie un préavis écrit de cent quatre-vingts (180) jours.
- (c) Chaque partie peut résilier sur-le-champ la présente convention pourvu qu'elle en avise l'autre partie par écrit si, en tout temps pendant la durée de la présente convention, l'une ou l'autre des parties :  
i. cesse ses activités commerciales ou procède à une vente en bloc de la totalité ou de la quasi-totalité de ses biens;  
ii. devient insolvable ou fait faillite, présente une proposition de cession à ses créanciers ou cède à ceux-ci son actif;  
iii. se voit nommer un administrateur judiciaire, un fiduciaire ou

toute autre personne ayant des pouvoirs semblables responsable d'une partie de ses activités ou de ses biens;  
iv. est visée par une ordonnance de mise en liquidation de ses activités;  
v. persiste à ne pas respecter une obligation quelconque qui lui incombe après avoir été informée du manquement en question par un préavis écrit de soixante (60) jours civils.

- (d) La résiliation de la convention de concession ou de la convention de ramassage de colis, le cas échéant, entraînera automatiquement la résiliation de la présente convention.
- (e) La résiliation ne libère en aucun cas le détaillant de son obligation de payer les frais payables à Postes Canada avant la date d'entrée en vigueur de la résiliation.

## 13. Cession

Le détaillant ne doit pas céder ou autrement transférer la présente convention, ou ses droits en vertu de celle-ci, ni déléguer ses obligations, sans le consentement écrit préalable de Postes Canada (consentement qui ne sera pas refusé sans motif raisonnable), et toute tentative de le faire sans consentement préalable est nulle. Postes Canada peut céder à un tiers les avantages de la présente convention ou prendre des dispositions pour que soient exécutées, en totalité ou en partie, ses obligations en vertu de cette convention par ce dernier.

## 14. Limitation de responsabilité

Mis à part en ce qui concerne i) les blessures corporelles ou le décès d'une personne causés par une négligence ou une omission de Postes Canada lors de l'exécution des services dans les locaux du détaillant, ii) l'inconduite volontaire ou iii) les assertions inexactes et frauduleuses, la responsabilité cumulative totale de Postes Canada à l'égard du détaillant pour toutes les réclamations, demandes ou causes d'action de quelque nature que ce soit relativement aux pertes ou dommages liés à la présente convention, y compris, sans toutefois s'y limiter, toute indemnisation ou obligation d'exonération de responsabilité en vertu de la clause 17, ne doit pas dépasser le total des frais payés en vertu de la présente convention.

## 15. Absence de responsabilité

Postes Canada ne sera pas tenue responsable de ce qui suit : i) les dommages indirects, spéciaux, accessoires ou consécutifs, la perte ou l'endommagement de données, les pertes de profits, d'occasions, de revenus ou de clientèle, les pertes en raison d'une interruption des activités, les pertes d'économies prévues ou toute perte commerciale de ce genre, même si elle est informée de la possibilité de ces dommages; ii) les dommages causés par des cas de force majeure décrits à la clause 19; ou iii) les réclamations de tierces parties, à l'exception des réclamations déposées en vertu de la clause 17.

## 16. Exonération de garantie

À l'exception des déclarations et des garanties expressément énoncées dans la présente convention, Postes Canada dénie toute déclaration et garantie, expresse ou implicite, y compris, sans toutefois s'y limiter, en ce qui concerne les logiciels, la documentation, les logiciels tiers ou autres produits et services, et dénie expressément toute garantie implicite de titre, de qualité marchande, de conformité à un usage particulier et d'absence de contrefaçon. Postes Canada ne garantit pas que le fonctionnement du système, y compris des logiciels, sera ininterrompu ou exempt d'erreurs.

## 17. Indemnisation

Sous réserve des clauses 14 et 15, Postes Canada doit indemniser le détaillant et le défendre contre toute perte subie par le détaillant relativement à des réclamations de tierces parties découlant de dommages au détaillant ou à ses biens, de blessures corporelles ou de décès causés par des actes négligents ou volontaires ou des omissions de Postes Canada en lien avec la présente convention ou l'exécution des obligations qui y sont associées. Postes Canada assumera les coûts et les dommages-intérêts imposés au détaillant dans le cadre d'une telle procédure s'ils sont attribuables à une telle réclamation ou encourus par le détaillant pour le règlement d'une telle réclamation, sauf en cas de négligence ou d'inconduite volontaire du détaillant. Postes Canada aura le contrôle exclusif de la défense et de toutes les négociations en vue d'un règlement

ou d'un compromis, et le détaillant, le cas échéant, accepte d'aider raisonnablement Postes Canada dans sa défense face à une telle réclamation, aux frais de Postes Canada.

## 18. Relation entre les parties

La présente convention ne vise pas à créer une coentreprise, un partenariat ou une autre forme d'association commerciale entre les parties et ne peut être interprétée ainsi. Aucune des parties n'a le pouvoir de lier l'autre et ne se présente comme ayant ce pouvoir.

## 19. Force majeure

Postes Canada ne sera pas tenue responsable envers le détaillant ou réputée avoir contrevenu à la convention en raison d'un retard dans l'exécution ou d'un manquement à l'exécution de l'une de ses obligations liées aux services, si le retard ou le manquement était attribuable à un cas de force majeure. Aux fins de la présente clause, un cas de force majeure désigne tout événement échappant au contrôle raisonnable de Postes Canada, notamment les catastrophes naturelles, les épidémies, les pandémies, les actions ou l'inaction du gouvernement ou des autorités, les guerres, les troubles civils, les ordonnances de tribunal, les pannes ou les fluctuations du courant électrique ou de l'équipement ou des lignes de télécommunication, les conflits de travail ou les interruptions de travail. Le temps dont dispose Postes Canada pour s'acquitter de ses obligations en vertu de la présente convention sera prolongé comme il est raisonnablement nécessaire.

## 20. Conformité à la loi

Postes Canada et le détaillant doivent chacun se conformer directement ou indirectement à toutes les lois qui s'appliquent à l'exécution de leurs obligations respectives conformément à la présente convention.

## 21. Propriété intellectuelle

Le détaillant ne doit pas utiliser les marques de commerce, les noms commerciaux, les marques officielles ou tout autre droit de Postes Canada (les « **marques** ») sans avoir obtenu au préalable l'autorisation écrite de celle-ci. Le détaillant reconnaît et convient qu'aucune disposition de la présente convention ne doit être interprétée comme une licence, une cession ou un octroi de droit, titre ou intérêt quant à la propriété intellectuelle de la Société canadienne des postes, y compris, sans toutefois s'y limiter, ses brevets, conceptions, droits d'auteur ou marques. Le détaillant doit prendre des précautions commercialement raisonnables pour protéger les secrets commerciaux, brevets, marques de commerce, droits d'auteur et autres droits de propriété et de propriété intellectuelle relatifs au système.

## 22. Sous-traitants

Postes Canada accepte d'assumer l'entière responsabilité des actions ou omissions de ses sous-traitants, et chaque référence à Postes Canada dans la présente convention inclut les sous-traitants fournissant des services au nom de Postes Canada.

## 23. Lois applicables

La présente convention sera interprétée et appliquée conformément aux lois de la province dans laquelle les locaux du détaillant sont situés et aux autres lois du Canada sur les règles de conflit de lois de cette province.

## 24. Renonciation

Si l'une ou l'autre des parties omet de faire valoir un droit ou un recours qui lui est offert en vertu de la présente convention, cette omission ne sera pas interprétée comme une renonciation à un droit ou à un recours en ce qui a trait à la même violation ou à tout autre manquement de l'autre partie.

## 25. Avis

Tous les avis donnés en vertu de la présente convention doivent être établis par écrit et envoyés par service de messagerie prépayé avec signature requise à la réception, par courrier recommandé ou par télécopieur.

### (a) Dans le cas des avis destinés à Postes Canada :

Société canadienne des postes  
2701, promenade Riverside  
Ottawa (Ontario)  
K1A 0B1

et

### (b) Dans le cas des avis destinés au détaillant :

[NOM LÉGAL COMPLET]  
[ADRESSE]  
[VILLE (PROVINCE)]  
[CODE POSTAL]

Tout avis livré par service de messagerie prépayé ou par courrier recommandé sera réputé avoir été donné et reçu à la date à laquelle le destinataire signe pour recevoir l'avis. Tout avis envoyé par télécopieur sera réputé avoir été donné et reçu un (1) jour ouvrable après la date de transmission. Pour les messages quotidiens requis aux fins de la mise en œuvre des services, les courriels envoyés aux adresses électroniques communiquées par les parties seront considérés comme acceptables, à condition qu'un message confirmant leur réception soit envoyé par le destinataire de ces courriels.

## 26. Langue

Le détaillant et Postes Canada reconnaissent qu'ils ont exigé que la présente convention soit rédigée en français. The Parties hereby acknowledge that they have required this Agreement to be written in French.

## 27. Intégralité de la convention et modifications

- (a) Cette convention constitue l'intégralité du contrat entre les parties relativement à l'objet des présentes. Elle l'emporte sur tous les accords, ententes, négociations et discussions antérieurs, qu'ils soient oraux ou écrits. Il n'existe aucune condition, obligation contractuelle, entente, déclaration, garantie ou autre disposition, expresse ou implicite, accessoire ou autre, relative à l'objet des présentes à l'exception de ce qui est prévu dans la présente convention.
- (b) Nonobstant l'alinéa 27 a), en ce qui concerne les questions quotidiennes de gestion opérationnelle, y compris, sans toutefois s'y limiter, les questions telles que les changements apportés aux dates de livraison et aux services dans le cadre de la présente convention, y compris les rajustements tarifaires connexes, Postes Canada peut modifier la présente convention en avisant le détaillant par écrit. Si le détaillant s'oppose à une telle modification, il doit en aviser Postes Canada avant l'expiration de la période de dix (10) jours qui débute le jour de l'envoi de l'avis de modification au détaillant. Si le détaillant ne fait pas parvenir à Postes Canada un avis d'opposition à une telle modification, conformément à la phrase qui précède, la modification entrera en vigueur après l'expiration de la période de dix (10) jours.
- (c) En ce qui concerne les modifications autres que celles qui peuvent être traitées conformément à l'alinéa b) et qui le sont effectivement, la présente convention peut être modifiée seulement par un contrat écrit signé par les représentants dûment autorisés du détaillant et de Postes Canada.

## 28. Questions générales

Le détaillant déclare qu'il fait l'acquisition d'un système dans l'intention de l'utiliser au sein de son entreprise commerciale et non pour la revente. Le détaillant accepte de ne pas modifier ou remplacer une quelconque partie du système. Le détaillant accepte de permettre à Postes Canada d'apporter

au système les modifications techniques obligatoires (comme celles requises pour la sécurité). Toute pièce retirée par Postes Canada devient la propriété de Postes Canada. Le détaillant déclare qu'il a la permission du propriétaire et de tout détenteur de privilège de transférer la propriété et la possession des pièces retirées à Postes Canada. Le détaillant s'engage à fournir à Postes Canada un accès libre et sécuritaire à ses installations afin

qu'elle puisse s'acquitter de ses obligations. Postes Canada n'est pas responsable du non-respect de ses obligations lorsque ce manquement est imputable à des causes échappant à son contrôle. Tous les droits du détaillant et toutes les obligations de Postes Canada en vertu de la présente convention sont valides uniquement au Canada.

Les parties ont signé la présente convention par l'entremise de leurs signataires dûment autorisés à compter de la date d'entrée en vigueur.

[NOM LÉgal  
COMPLÉT]

SOCIÉTÉ CANADIENNE DES POSTES

Signataire autorisé

Signataire autorisé

Nom (en caractères d'imprimerie)

Nom (en caractères d'imprimerie)

Titre

Titre

Date

Date

## Annexe A – Énoncé des travaux d'entretien

### 1. Introduction

Le présent énoncé des travaux (« EDT ») fournit la définition des services d'entretien devant être fournis au détaillant en vertu de la présente convention par Postes Canada ou tout fournisseur tiers désigné par Postes Canada, y compris tous les produits à livrer connexes, les exigences en matière de niveau de service et les frais et tarifs applicables.

### 2. Portée des services d'entretien

Le présent EDT contient les spécifications techniques et les exigences de travail relatives à la fourniture de services d'entretien pour le système aux emplacements du détaillant.

### 3. Responsabilités

#### 3.1. Responsabilités de Postes Canada

Postes Canada sera responsable de l'entretien du système, y compris du câblage à partir de la prise murale où le circuit de la compagnie de téléphone se termine.

Postes Canada fournira les services d'entretien du système en effectuant des réparations sur place ou des remplacements sur place des pièces du système.

Postes Canada fournira les services d'entretien du système en utilisant des pièces de rechange qui ont des fonctionnalités équivalentes ou supérieures.

Lors du remplacement d'une pièce ou d'un système, l'article remplacé devient la propriété de Postes Canada, et l'article de rechange devient la propriété du détaillant. L'article de rechange peut ne pas être neuf, mais ses fonctionnalités seront équivalentes ou supérieures. Postes Canada a le droit d'inspecter un système défectueux avant de le remplacer. Si le système est endommagé ou s'il manque des pièces, Postes Canada facturera des frais au détaillant pour remettre le système dans un état acceptable.

#### 3.2. Responsabilités du détaillant

Le détaillant doit soumettre toutes les demandes de services d'entretien directement au Centre de service aux détaillants de Postes Canada.

Avant que Postes Canada fournisse des services d'entretien, le détaillant accepte de faire ce qui suit, s'il y a lieu :

- suivre les procédures raisonnables de détermination des problèmes, d'analyse des problèmes et de résolution des problèmes fournies par le Centre de service aux détaillants de Postes Canada, y compris suivre les directives de Postes Canada concernant le remplacement des pièces du système;
- informer rapidement Postes Canada, par l'entremise du Centre de service aux détaillants de Postes Canada, des changements apportés à l'adresse du détaillant;
- sauvegarder toutes les données financières contenues dans le système, si possible, et retirer tous les fonds du système;
- dans le cas d'un système qui est remplacé par un système ayant des fonctionnalités équivalentes ou supérieures, s'assurer que le système remplacé est exempt de toute obligation ou restriction légale empêchant son remplacement et que son titre est transféré à Postes Canada « libre et quitte »;
- ne pas diffuser, à l'extérieur de l'organisation du détaillant, les renseignements techniques (comme les corrections pour le

matériel et les logiciels installés) que Postes Canada a fournis au détaillant, à moins que Postes Canada consente à une telle diffusion à la demande du détaillant;

- ne pas permettre l'installation de périphériques ou de logiciels tiers sur le système.

### 4. Heures de service

Le détaillant peut communiquer avec le Centre de service aux détaillants de Postes Canada afin d'ouvrir un billet de service pour obtenir de l'aide du lundi au vendredi de 6 h 30 à minuit, le samedi de 7 h à 21 h ou le dimanche de 9 h à 19 h, heure de l'Est, à l'exception de certains jours fériés.

À moins d'indication contraire, les heures de service (heure locale) pour les services d'entretien sont les suivantes :

#### Heures de service pour l'entretien du système :

Jour	Entretien du système Heures de service (heure locale)
Du lundi au vendredi	De 7 h à 18 h
Samedi	De 8 h à 18 h
Dimanche	De 12 h à 16 h

(Par heure locale, on entend le fuseau horaire associé à chaque emplacement du détaillant.)

### 5. Services divers

Les services d'entretien ne couvrent pas les ajouts, les déplacements, les modifications et les rechargements des logiciels (à moins qu'une défaillance du système soit en cause), les mises à niveau du système du détaillant, les accessoires, les cadres et les couvercles de machine, les brûlures d'écran, la réparation d'un système endommagé par un mauvais usage, un accident, une modification, un environnement physique ou opérationnel inadéquat, un entretien inadéquat par le détaillant ou une défaillance causée par un produit dont Postes Canada n'est pas responsable, ni la réparation des dommages causés par des activités qui n'ont pas été réalisées par Postes Canada. Si Postes Canada fournit des services en raison de l'une de ces causes, des frais supplémentaires seront facturés conformément à l'annexe D (Tarification).

### 6. Configurations matérielles

Les configurations matérielles qui forment le système sont définies à l'annexe D (Tarification).

### 7. Frais et paiements

Les frais pour les services d'entretien décrits dans le présent EDT sont stipulés à l'annexe D (Tarification). Le détaillant accepte de payer les montants indiqués plus les taxes applicables.

### 8. Modifications

Si un changement doit être apporté au présent EDT, les deux parties conviennent d'utiliser la procédure de gestion des changements pour communiquer ce changement, en décrivant le changement, sa justification et son incidence sur l'EDT.

La modification doit être approuvée par les deux parties pour autoriser la mise en œuvre des changements apportés à la convention.

## Annexe B – Entente sur les niveaux de service

### 1. Exigences en matière de niveau de service

La présente annexe B (l'« **entente sur les niveaux de service** ») porte sur les fonctions des Services d'entretien. Le temps de résolution est mesuré pour les fonctions des Services d'entretien attribuées à Postes Canada ou à un fournisseur tiers désigné par Postes Canada. Il s'agit de l'intervalle entre le moment où Postes Canada accuse réception d'une demande de service d'entretien et y répond, et la résolution de cette demande de service d'entretien. Le temps de résolution cible dépend de l'emplacement du détaillant et de la portée des services d'entretien requis, déterminés selon une combinaison des répercussions et de l'urgence.

Pour les appels résolus par le Centre de service aux détaillants de Postes Canada sans qu'il soit nécessaire de faire venir les Services d'entretien sur place, le taux de résolution au premier appel est mesuré à la place du temps de résolution, avec un objectif de résolution d'au moins quatre-vingts pour cent (80 %) des appels au premier appel passé au Centre de service aux détaillants de Postes Canada.

À la suite de l'analyse des problèmes, le Centre de service aux détaillants de Postes Canada peut déterminer s'il est nécessaire de remplacer une pièce défectueuse du système. Plusieurs de ces pièces du système peuvent être remplacées par le détaillant en suivant les directives fournies avec la pièce de rechange qui lui est livrée. Faire l'installation soi-même améliore le temps de résolution, ce qui permet au détaillant de reprendre plus rapidement son fonctionnement normal. Si des services d'entretien sur place sont nécessaires, les normes décrites ci-dessous s'appliqueront.

#### 1.1. Définitions de la gravité des services d'entretien du système

Les définitions de gravité des services d'entretien tiennent compte de l'incidence et de l'urgence.

- L'« incidence » tient compte de l'ampleur du problème.
- L'« urgence » tient compte des revenus générés par le détaillant ou du volume quotidien d'articles à réclamer au comptoir.

Le tableau ci-dessous fournit des directives pour décrire les différents niveaux d'incidence. Postes Canada peut modifier ces définitions selon les besoins en fonction de l'évolution du système et de son fonctionnement, et de tels changements ne nécessiteront pas de modification officielle de la présente entente.

Incidence	Définition
Élevée	<ul style="list-style-type: none"><li>• L'ordinateur ne démarre pas – Guichet unique</li><li>• Aucune connexion Internet</li><li>• Le moniteur ne s'allume pas et n'affiche rien – Guichet unique</li><li>• L'écran tactile ne fonctionne pas ou a des problèmes récurrents – Guichet unique</li><li>• L'imprimante de reçus n'imprime pas – Guichet unique</li></ul>
Moyenne	<ul style="list-style-type: none"><li>• L'ordinateur ne démarre pas – Multiples guichets, d'autres guichets en état de marche</li><li>• Le moniteur ne démarre pas et n'affiche rien – Multiples guichets, d'autres guichets en état de marche</li><li>• L'écran tactile ne fonctionne pas ou a des problèmes récurrents – Multiples guichets, d'autres guichets en état de marche</li><li>• L'imprimante de reçus n'imprime pas – Multiples guichets, d'autres guichets en état de marche</li><li>• Le dispositif de paiement intégré au PVD ne fonctionne pas pour les cartes de débit et de crédit</li><li>• L'imprimante de rapports n'imprime pas – Guichet unique</li><li>• L'imprimante d'étiquettes n'imprime pas – Guichet unique</li><li>• Balance n'affichant pas le poids ou affichant un poids incorrect</li><li>• Panneau numérique défectueux</li></ul>
Faible	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tout appareil qui est fonctionnel ou pour lequel existe une solution de rechange, mais qui doit être remplacé.</li><li>• L'écran d'affichage du client ne fonctionne pas pour les signatures</li><li>• Le clavier ne fonctionne pas</li><li>• L'imprimante de rapports n'imprime pas – Multiples guichets, les autres guichets possèdent une imprimante de rapports fonctionnelle</li><li>• L'imprimante d'étiquettes n'imprime pas – Multiples guichets, les autres guichets possèdent une imprimante d'étiquettes fonctionnelle</li><li>• La balance indique le poids, mais ne communique pas avec l'application.</li><li>• Le lecteur ne fonctionne pas</li></ul>

Le tableau ci-dessous définit les différents degrés d'urgence.

Degré d'urgence	Définition
Élevée	● Revenus supérieurs à 500 k\$ ou 60 appels par jour
Moyenne	● Revenus allant de 250 k\$ à 500 k\$ ou 20 à 59 appels par jour
Faible	● Revenus inférieurs 250 k\$ ou moins de 20 appels par jour

La gravité dépend de l'incidence et de l'urgence, conformément au tableau suivant.

INCIDENCE	URGENCE		
	Élevée	Moyenne	Faible
Élevée	Gravité 1	Gravité 1	Gravité 2
Moyenne	Gravité 2	Gravité 2	Gravité 3
Faible	Gravité 2	Gravité 3	Gravité 3

## 1.2. Temps de résolution de l'entretien du système

Il faut suivre les procédures raisonnables de détermination des problèmes, d'analyse des problèmes et de résolution des problèmes fournies par le Centre de service aux détaillants de Postes Canada si un technicien doit se rendre à l'emplacement du détaillant pour les services d'entretien. Le temps cible de la résolution de l'entretien du système est indiqué dans le tableau ci-dessous.

Gravité de l'entretien du système	Emplacement du détaillant – Classification de l'emplacement	Temps cible de résolution de l'entretien du système
1	Zone urbaine	4 heures
	Zone rurale	6 heures
	Région éloignée	24 heures
	Déplacement exceptionnel	15 jours ou moins
2	Zone urbaine	8 heures
	Zone rurale	12 heures
	Région éloignée	48 heures
	Déplacement exceptionnel	15 jours ou moins
3	Zone urbaine	48 heures
	Zone rurale	48 heures
	Région éloignée	84 heures
	Déplacement exceptionnel	15 jours ou moins

Pour plus de clarté, à titre de directive, les emplacements des détaillants sont classés selon la distance entre leur emplacement et une région métropolitaine de recensement (« **RMR** »). Cette catégorisation est appelée la classification de l'emplacement.

- « **Zone urbaine** » désigne un emplacement situé dans un rayon de 50 kilomètres du centre d'une RMR.
- « **Zone rurale** » désigne un emplacement situé dans un rayon de 51 à 150 kilomètres du centre d'une RMR.
- « **Région éloignée** » désigne un emplacement situé dans un rayon de 151 à 300 kilomètres du centre d'une RMR.
- « **Déplacement exceptionnel** » désigne un emplacement situé dans un rayon de plus de 301 kilomètres du centre d'une RMR.

En cas de problème avec le Système mobile de point de vente (SMPV) du détaillant impossible à résoudre à distance, une unité de remplacement est fournie. Cela consiste à remplacer l'appareil brisé par un autre appareil expédié à l'emplacement du détaillant, y compris une étiquette de retour pour l'envoi de l'appareil brisé à Postes Canada ou à un fournisseur tiers désigné par Postes Canada. Il incombe au détaillant de téléphoner au Centre de service aux détaillants de Postes Canada pour ouvrir un billet de service. Les normes de service de la livraison peuvent varier selon l'emplacement.



## Annexe C – Acquisition du système et activité MAC

### Introduction

La présente annexe C (« **Acquisition du système et activité MAC** ») couvre les fonctions de l'activité MAC. Les fonctions de l'activité MAC peuvent être classées comme suit :

- Ajout du système
- Services de déplacement, de désinstallation et de réinstallation
- Changements du numéro du centre de coûts
- Services de mise hors service
- Services de connectivité de réseau
- Services d'élimination

### Système

Postes Canada assume le risque de perte du système jusqu'à la date de la livraison. Postes Canada conserve le titre et la propriété du système livré au détaillant, au risque du détaillant, jusqu'à ce que tous les montants dus à Postes Canada par le détaillant aient été payés en entier. Au moment de la livraison du système, le détaillant est responsable de l'ensemble des pertes ou des dommages causés à l'envoi et assume tous les risques et toutes les obligations comme s'il en était le propriétaire.

### Demande de service

Le détaillant présente toutes les demandes de service par l'entremise de son représentant du réseau de vente au détail de Postes Canada pour les activités MAC. Postes Canada fournit un formulaire d'estimation des coûts en fonction du type d'activité MAC demandée. Postes Canada procède aux services d'activité MAC après avoir reçu la confirmation que le détaillant accepte le formulaire d'estimation des coûts. Dans le cas d'un ajout pour le détaillant, Postes Canada expédie et installe le système et fournit au détaillant une liste des stocks de l'emplacement. Pour toutes les activités MAC, le détaillant doit signer un formulaire d'acceptation du client une fois l'activité MAC terminée.

### Installation

La date d'installation est le jour ouvrable suivant le jour où Postes Canada installe le système ou d'autres produits. Pour qu'un système fonctionne correctement, il doit être installé par

Postes Canada ou par le détaillant, en suivant les directives de Postes Canada, et installé dans un environnement physique et opérationnel approprié.

Postes Canada a des procédures d'installation standard. Postes Canada exécute ces procédures avant d'envisager l'installation du système. Postes Canada vend des caractéristiques, des conversions et des mises à niveau à installer sur un système et, dans certains cas, seulement à installer sur un système désigné ayant un numéro de série. Bon nombre de ces opérations nécessitent le retrait de pièces et leur retour à Postes Canada.

Si, à l'avenir, des caractéristiques, des conversions ou des mises à niveau doivent être installées sur un système, le détaillant devra indiquer qu'il a la permission du propriétaire et des détenteurs de privilège éventuels :

- d'installer les caractéristiques, les conversions et les mises à niveau;
- de transférer la propriété et la possession des pièces retirées (qui deviennent la propriété de Postes Canada) à Postes Canada.

Le détaillant déclare également que toutes les pièces retirées sont authentiques et non modifiées. Une pièce qui remplace une pièce retirée prend en charge le statut de garantie de service de la pièce remplacée. Le détaillant accepte de permettre à Postes Canada d'installer toutes les caractéristiques, les conversions ou les mises à niveau dans les trente (30) jours suivant leur livraison.

### Brevets et droits d'auteur

Postes Canada n'a aucune obligation à l'égard des réclamations fondées sur l'un des éléments suivants :

- tout ce que le détaillant fournit et qui est intégré à un produit;
- la modification du système ou du produit par le détaillant;
- la combinaison, le fonctionnement ou l'utilisation d'un produit avec des produits, des données ou des appareils que Postes Canada n'a pas fournis;
- la contrefaçon par un produit ne provenant pas de Postes Canada.

## Annexe D – Tarification

Le paiement à Postes Canada doit être versé conformément à ce qui suit :

### FRAIS RELATIFS AUX SERVICES D'ENTRETIEN ET D'INSTALLATION

Frais mensuels relatifs aux services d'entretien	
Premier guichet	87,76 \$ par mois (coût annuel total : 1 053,15 \$)
Chaque guichet suivant	78,66 \$ par mois (coût annuel total : 943,95 \$)
Affichage numérique (diffuseur de médias)	24,54 \$ par mois (coût annuel total : 294,48 \$)

### FRAIS D'ACQUISITION DE SYSTÈMES ET ACTIVITÉS MAC

Les frais compris dans ce secteur comprennent les coûts d'acquisition du système et les frais liés aux activités MAC. Les frais liés aux activités MAC comprennent les frais du technicien, les frais de déplacement (sauf exception), les frais d'expédition pour l'envoi des produits à leur premier emplacement d'installation et tous les coûts liés au laboratoire de configuration central. Ces frais couvrent les coûts pour tous les types d'emplacements de Postes Canada en calculant la moyenne des articles, comme les pièces utilisées, le temps de déplacement et la durée sur place.

### TARIFICATION DU SYSTÈME

Description du fournisseur ou du produit	Par article
PDV HP Engage One Pro	2 130 \$
Appareil portatif Zebra TC57	1 560,94 \$
Imprimante d'étiquettes Citizen, y compris les rouleaux d'étiquettes de démarrage	172 \$
Chevalet/socle (afficheur-client/dispositif de paiement)	267,76 \$
Base pondérée facultative pour chevalet	42 \$
Tampon de colle pour chevalet/socle	11,83 \$
Xenon Scanner1900	321,45 \$
Balance GEN3	1 012 \$
Balance Weigh-Tronix intégrée	637,47 \$
Affichage de balance Weigh-Tronix seulement	150 \$
Imprimante de reçus Epson M244A	300,09 \$
CÂBLE D'ALIMENTATION USB D'IMPRIMANTE DE REÇUS EPSON	30,79 \$
CÂBLE DE RACCORDEMENT DE MODEM CELLULAIRE – Câble de raccordement de 15 pi (4,5 m)	2,10 \$
CÂBLE USB D'IMPRIMANTE D'ÉTIQUETTE DE 10 PI (3 M)	4,95 \$
ENSEMBLE COMPLET DE PETIT TIROIR-CAISSE	155 \$
CÂBLES DE TIROIR-CAISSE DE 12,5 PI (3,8 M)	15 \$
Trousse de lancement du PSVD	67,14 \$
Trousse de matériel	17,58 \$
Imprimante monochrome Brother avec encre	300 \$
Lecteur portatif sur socle Xenon	21,91 \$
CÂBLE D'IMPRIMANTE LASER HP	25 \$
C1-XENONCBL	5 \$
LONG CÂBLE DE BARRE D'ALIMENTATION	9,60 \$
FIL D'ESTROPE ANPOS DE 12,5 PI (3,8 M)	20,91 \$
CÂBLE DE RACCORDEMENT AU RÉSEAU DE 25 PI (7,5 M)	5,19 \$
CONCENTRATEUR RÉSEAU DLINK	32,94 \$
BLOC D'ALIMENTATION	128,94 \$
Tiroir-caisse	31,31
Couvercle verrouillable	23,83

**FRAIS LIÉS AUX ACTIVITÉS MAC**

Activité MAC	Description du service	Frais
Installer un guichet unique (PVD complet, y compris les modems et les périphériques)	Planification, expédition et temps du technicien, y compris les déplacements (ne comprend pas les frais de montage du PVD)	2 525 \$
Installer d'autres guichets au même emplacement (par guichet)	Expédition et temps du technicien supplémentaires, déplacements compris (ne comprend pas les frais de montage du PVD)	510 \$
Montage du PVD (par système)	Appliquer l'image, configurer le système	130 \$
Livraison d'un seul terminal portatif/SMPV	Configuration et expédition	49 \$
Taux horaire des techniciens	Services divers	120 \$
Désinstallation d'un guichet unique	Le guichet ou le système doit être déconnecté; planification et temps du technicien, déplacements compris	821 \$
Désinstallation supplémentaire (par guichet)	Débrancher les guichets et les systèmes supplémentaires au même endroit; heures supplémentaires pour les techniciens	165 \$
Réinstallation d'un guichet unique	Le guichet ou le système n'est pas connecté et doit être réinstallé; planification + temps du technicien, déplacement compris	961 \$
Réinstallation supplémentaire (par guichet)	Réinstaller les guichets et les systèmes supplémentaires au même endroit; heures supplémentaires pour les techniciens	300 \$
Désinstaller et remettre en place le guichet unique le jour même (Mise à niveau ou déplacement du comptoir ou rehaussement de l'image du bureau de poste)	Par guichet le jour même/même emplacement; planification + temps du technicien, déplacements compris	1 131 \$
Désinstallation et installation supplémentaires le jour même (par guichet)	Par guichet supplémentaire; heures supplémentaires pour les techniciens	465 \$
Installation de modem cellulaire (par modem)	Installation du modem cellulaire; planification + temps du technicien, déplacements compris	781 \$
Un technicien n'est pas en mesure d'offrir des services	Le technicien est arrivé sur place, mais à l'emplacement, il n'est pas autorisé à offrir le service demandé; le technicien a demandé à revenir à un autre moment	140 \$
Début des travaux retardé plus de 30 minutes	Le technicien est arrivé sur place à la date et à l'heure convenues, mais on lui a demandé à l'emplacement de reporter le début des travaux plus de 30 minutes après l'heure du rendez-vous.	140 \$
Le système de PSVD est retourné au fournisseur de services	Les coûts couvrent l'expédition du système à l'emplacement du fournisseur de services	200 \$
Changement de date d'installation par l'emplacement	Frais d'administration uniques pour reporter une installation sur place	100 \$
Frais d'installation Verifone, guichet unique	Recevoir de Moneris, expédier à l'emplacement, installer et configurer VeriFone.	480 \$
Frais d'installation Verifone, guichets subséquents (même emplacement)	Frais de 120 \$ par heure pour les efforts supplémentaires des techniciens afin d'installer les appareils Verifone subséquents, qui devraient prendre en général 1 heure par appareil Verifone	120 \$ l'heure
Pièces seulement	Frais pour les commandes de pièces seulement (aucun technicien), l'expédition ou le retour à partir de l'emplacement; couvre l'administration, l'entreposage, la cueillette, l'emballage et l'expédition à l'emplacement ou le retour à l'entrepôt à partir de l'emplacement	150 \$

**BARÈME DES FRAIS DE MISE HORS SERVICE**

Frais de mise hors service	
Premier guichet	897 \$
Chaque guichet supplémentaire	276 \$

**HYPOTHÈSES**

- Activités diverses facturées à l'heure
- Les frais de déplacement exceptionnels sont facturés sur une base réelle

**FRAIS SUPPLÉMENTAIRES EN RAISON D'UN RETARD :**

Le détaillant doit payer tout montant pour les services requis dans le cadre des activités MAC, qui ne sont pas fournis par Postes Canada, comme précisé dans la présente entente.

Si un technicien de Postes Canada arrive sur place et est retardé en raison d'un défaut de préparation adéquate par le détaillant en vue de l'installation du système, le détaillant est assujéti à des frais supplémentaires au taux de 120 \$ l'heure. Si un changement de centre de coûts à distance échoue parce que le détaillant ne suit pas les directives fournies (c.-à-d. procéder à la sortie de fin de journée), le détaillant doit payer les heures et le matériel supplémentaires requis pour effectuer le changement de centre de coûts.

Services divers

Frais supplémentaires

Services	Taux horaire
Divers (comme décrit à l'article 5 de l'annexe A)	120 \$ l'heure