

ENTENTE DE FOURNISSEUR – Demandes de règlement en ligne et CSPAAT

ENTENTE conclue entre TELUS Solutions en santé inc. (« **TELUS** »), et le Fournisseur CSPAAT, le Fournisseur organisationnel, le Fournisseur associé ou le Fournisseur indépendant soussigné de fournitures ou de services de soins de santé, selon le cas et selon le sens conféré à ces expressions ci-dessous ainsi que dans le cadre du processus d'inscription (le « **Fournisseur** »). « **Vous** » désigne aux présentes la personne physique ou morale qui utilise les Services ou qui en bénéficie, selon le cas.

PRÉAMBULE

A. TELUS s'engage à fournir une solution (les « **Services** ») dont elle est propriétaire et qui comprend : (i) un portail Web accessible sur Internet (le « **Portail** »); (ii) une interface de programme d'application (« **API** »); et/ou (iii) une application mobile (l'« **Application** ») pouvant être installée sur un dispositif mobile et utilisée par le Fournisseur; et (iv) les systèmes connexes utilisés pour l'inscription des fournisseurs, la saisie, la transmission ou le traitement des demandes de règlement relatives aux services de santé aussi appelées « factures électroniques concernant les services » (les « **Demandes de règlement** »), ainsi que les autres services connexes, selon le cas (l'ensemble étant appelé les « **Services** »). Les Services sont fournis au profit des parties qui procèdent aux paiements liés aux demandes règlement ou qui gèrent les régimes d'avantages sociaux, y compris, non exclusivement, les compagnies d'assurance, les commissions des accidents du travail, les gestionnaires tiers ou les organismes gouvernementaux (les « **Payeurs** »). Les Services sont fournis au profit des parties qui procèdent aux paiements liés aux demandes de règlement ou qui gèrent les régimes d'avantages sociaux, y compris, non exclusivement, les compagnies d'assurance, les commissions des accidents du travail, les gestionnaires tiers ou les organismes gouvernementaux (les « **Payeurs** »).

B. TELUS s'engage à communiquer les Renseignements des fournisseurs obtenus de ces derniers aux Payeurs qui ont conclu avec TELUS une entente visant à recevoir ces renseignements.

C. TELUS utilise des outils automatisés, dont l'intelligence artificielle (IA), pour faciliter la vérification des identifiants et des renseignements bancaires du Fournisseur.

D. Les Payeurs qui gèrent et commercialisent certains régimes de soins de santé complémentaires ont conclu avec TELUS une entente relative aux Services visant la saisie des Demandes de règlement électroniques à partir des points de service des Fournisseurs.

E. Le Fournisseur souhaite utiliser les Services ou, s'il est un Fournisseur organisationnel, souhaite accorder l'accès aux Services à ses Fournisseurs associés, conformément aux modalités et conditions énoncées ci-après.

POUR CES MOTIFS, en échange d'une contrepartie appropriée et à titre onéreux dont les présentes confirment la réception et le caractère suffisant, les parties conviennent de ce qui suit.

0.0 DÉFINITIONS

« **Centre d'entraînement physique** » signifie un établissement commercial qui permet aux personnes de faire de l'exercice physique ou de s'entraîner au moyen d'équipement prévu à cette fin au sein d'un espace ouvert, avec ou sans entraîneur personnel.

« **Données de fournisseur** » signifie les données que comporte le profil général du Fournisseur, y compris le nom de la clinique du Fournisseur (le cas échéant), le prénom et le nom du Fournisseur ainsi que son adresse, son numéro de téléphone, son numéro de télécopieur, son adresse de courriel, son numéro de compte bancaire, le numéro de sa banque, le numéro de transit de celle-ci, ainsi que l'identifiant attribué au Fournisseur par l'association ou l'ordre qui le régit, le cas échéant.

« **Droits de propriété intellectuelle** » signifie tous les droits découlant, où que ce soit dans le monde : (i) des lois relatives aux brevets; (ii) des lois relatives au droit d'auteur; (iii) des lois relatives aux marques de commerce; (iv) des lois relatives aux dessins industriels; (v) des lois relatives à la protection de la vie privée, au droit à l'image ou aux droits de la personnalité; et (vi) de toute autre disposition statutaire ou fondée sur les principes du droit commun ou du droit civil susceptible de conférer le moindre droit (a) sur des idées, des formules, des concepts, des inventions ou un savoir-faire en général, y compris les lois relatives à la confidentialité ou aux secrets commerciaux, ou (b) sur l'expression de ces idées, formules, concepts, inventions ou savoir-faire.

« **Fournisseur associé** » signifie un fournisseur qui travaille pour un Fournisseur organisationnel.

« **Fournisseur CSPAAAT** » signifie un Siège social, un Fournisseur organisationnel, un Fournisseur associé ou un Fournisseur indépendant qui soumet des Demandes de règlement au nom de travailleurs victimes d'accident au travail (et d'autres personnes, comme les survivants et les témoins) à la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail de l'Ontario (« **CSPAAT** »).

« **Fournisseur indépendant** » signifie un praticien ou un professionnel de la santé ou tout autre fournisseur de services approuvé qui exerce et facture ses services en tant que professionnel indépendant.

« **Fournisseur organisationnel** » signifie une clinique, un hôpital, un fournisseur de services autres que de santé, un fournisseur de produits oculo-visuels, un établissement de soins de santé ou tout autre fournisseur de services approuvé susceptible d'employer de nombreux professionnels de la santé qui facturent leurs services au nom d'une organisation.

« **Siège** » signifie une organisation qui fait office de siège administratif pour une organisation associée ou plus. Un siège effectue habituellement la facturation au nom des organisations associées.

« **Spa** » signifie une installation récréative qui abrite entre autres des piscines, des saunas, des salles d'exercice et de l'équipement en plus d'offrir divers services axés sur l'esthétique, la santé et le mieux-être.

1.0 OBLIGATIONS DE TELUS

1.1 Les obligations de TELUS sont les suivantes :

- a. Fournir un Portail ou fournir une API aux Fournisseurs dotés d'un système de gestion des patients.
- b. Sous réserve des modalités et conditions de la présente entente, conférer au Fournisseur une licence incessible, révocable, non exclusive et limitée l'autorisant à utiliser les logiciels, le Portail ou l'API pendant la durée de la présente entente, mais uniquement pour accéder aux Services.
- c. Sous réserve des modalités et conditions de la présente entente, conférer au Fournisseur une licence personnelle, incessible, révocable, non exclusive et limitée l'autorisant à installer et à utiliser l'Application sur un seul appareil mobile (l'« **Appareil** ») pendant la durée de la présente entente, mais uniquement pour accéder aux Services. Les modalités de la présente entente s'appliquent à toutes les mises à niveau ou nouvelles versions (les « **Mises à jour** ») fournies par TELUS et remplaçant et (ou) complétant l'Application originale, à moins que la Mise à jour en question s'accompagne d'une licence distincte, auquel cas les modalités de cette licence s'appliquent.
- d. Permettre au Fournisseur (et, si celui-ci est un Fournisseur organisationnel, à tous ses Fournisseurs associés) de transmettre des Demandes de règlement à TELUS.
- e. S'assurer de la conformité à la norme de messagerie des Demandes de règlement saisies.
- f. Transmettre chaque Demande de règlement au Payeur concerné.
- g. Fournir au Fournisseur un numéro sans frais où appeler pour obtenir de l'aide concernant les problèmes liés aux Services.
- h. Fournir les Services gratuitement.
- i. Communiquer au Fournisseur la documentation, incluant les politiques, les règles, les directives et les procédures de TELUS (les « **Procédures de TELUS** ») relatives à l'utilisation des Services. Les Procédures de TELUS peuvent être modifiées ou supprimées par TELUS de temps à autre, moyennant un préavis de trente (30) jours.
- j. S'il y a lieu, rembourser au Fournisseur les Demandes de règlement valides traitées dans le cadre des Services, conformément aux Procédures de TELUS et à l'option de remboursement sélectionnée. Le Fournisseur convient que la décision définitive concernant la validité des Demandes de règlement et les montants payables au Fournisseur pour les services fournis appartient au Payeur, et que TELUS n'assume aucune responsabilité à cet égard.

2.0 OBLIGATIONS DU FOURNISSEUR ET UTILISATION PROHIBÉE

2.1 Les obligations du Fournisseur sont les suivantes :

- a. Le Fournisseur doit s'abonner aux Services et demander les identifiants pour y accéder.
- b. Le Fournisseur doit honorer les identifications valides des demandeurs (cartes de prestations, etc.) fournies par les Payeurs, et n'exercer aucune discrimination envers les Payeurs.
- c. Le Fournisseur doit, lorsque vous sélectionnez « Installer », consentir à l'installation de l'Application sur votre Appareil par TELUS. De plus, vous consentez expressément à l'installation de toutes les Mises à jour de l'Application auxquelles TELUS estime, à sa discrétion, que vous avez droit, y compris celles qui sont fournies par TELUS ou par ses mandataires, sous-traitants, affiliées ou fournisseurs de logiciels tiers. Vous pouvez retirer votre consentement à l'installation de l'Application en tout temps en désinstallant les logiciels de votre appareil. Si vous avez des questions, veuillez les adresser par écrit à TELUS à l'adresse indiquée aux présentes, ou vous rendre sur notre site web, à telussante.com.
- d. Le Fournisseur ne doit pas modifier, restructurer ou reproduire les Services, ou encore autoriser des tiers à le faire.

- e. Le Fournisseur ne doit pas utiliser les Services de manière abusive ou frauduleuse et ne doit pas autoriser des tiers à le faire, que ce soit : (i) d'une manière qui nuit aux Services ou encore aux installations ou aux Droits de propriété intellectuelle de TELUS (voir l'article 7); ou (ii) à d'autres fins ou d'une manière qui viole directement ou indirectement les lois applicables ou les droits de tiers, y compris les droits d'un Payeur, ou encore toute autre loi ou tout autre règlement applicable.
- f. Le Fournisseur doit se conformer à toutes les lois relatives à la protection de la vie privée, ainsi que préserver la confidentialité et la sécurité des données, des noms d'utilisateur et des mots de passe liés aux Services, au traitement et aux auteurs des Demandes de règlement, ainsi qu'aux articles 8 et 9 des présentes.
- g. Le Fournisseur ne doit pas copier, reproduire, modifier, distribuer, transférer, vendre, publier, diffuser, exécuter ou transmettre une quelconque partie des Services ou du Contenu, conférer une licence visant une quelconque partie de ceux-ci, ou encore intégrer en tout ou en partie les Services ou le Contenu à un site web commercial ou non commercial, y compris au moyen de cadres ou de sites miroirs.
- h. Le Fournisseur ne doit à aucune fin accéder à une partie quelconque des Services ou du Contenu, ou encore surveiller une partie quelconque de ceux-ci, au moyen d'un robot d'indexation ou autre, d'un autre moyen automatisé ou d'un processus manuel sans l'autorisation expresse écrite de TELUS.
- i. Le Fournisseur ne doit pas contrevenir aux restrictions en matière d'usage de robots dans les en-têtes du Contenu ou des Services, ou encore contourner les autres dispositifs visant à prévenir ou à restreindre l'accès aux Services.
- j. Le Fournisseur ne doit pas établir à une fin quelconque un lien profond vers une partie des Services.
- k. Le Fournisseur ne doit pas supprimer (ou autoriser quiconque à supprimer) les filigranes, étiquettes ou autres avis juridiques ou relatifs à la propriété intégrés à la Solution ou au Contenu.
- l. Le Fournisseur ne doit pas utiliser les Services ou le Contenu dans le cadre d'un quelconque service de partage, de prêt ou visant l'utilisation par de multiples personnes, ou encore au profit d'une autre entité, sauf dans la mesure expressément autorisée par TELUS et exactement de la manière précisée et autorisée par celle-ci.
- m. Le Fournisseur ne doit pas tenter de contourner, de désactiver ou de déjouer les fonctionnalités ou dispositifs de sécurité (logiciels de gestion des droits numériques ou dispositifs de chiffrement, p. ex.) qui protègent les Services ou le Contenu, ou encore aider, autoriser ou encourager quiconque à le faire.
- n. Le Fournisseur ne doit pas créer des œuvres dérivées en tout ou en partie des Services ou du Contenu, ou encore décompiler, désassembler, désosser ou exploiter une quelconque partie des Services ou du Contenu.
- o. Le Fournisseur ne doit pas utiliser les Services ou le Contenu en violation des droits de tiers, Droits de propriété intellectuelle compris.
- p. Le Fournisseur doit respecter en tout temps les Procédures de TELUS, ainsi que toutes les règles et tous les règlements imposés au Fournisseur par un Payeur.
- q. Le Fournisseur doit demeurer membre en règle de toute association ou de tout autre organisme qui régit ou représente les Fournisseurs de services ou de fournitures de soins de santé complémentaires et, s'il est un Fournisseur organisationnel, s'assurer que tous ses Fournisseurs associés demeurent membres de l'association ou de l'organisme précités.
- r. Le Fournisseur doit s'assurer que les Fournisseurs associés et les utilisateurs désignés de son organisation ou de sa clinique sont autorisés à accéder aux Services et se conforment aux obligations énoncées aux présentes.
- s. Le Fournisseur doit se conformer en tout temps à l'ensemble des codes d'éthique et des autres règles et procédures applicables imposés par toute association ou tout autre organisme qui régit ou représente les Fournisseurs de services ou de fournitures de soins de santé complémentaires et, s'il est un Fournisseur organisationnel, s'assurer que tous ses Fournisseurs associés et utilisateurs désignés se conforment à ces codes d'éthique ainsi qu'à ces autres règles et procédures.
- t. Le Fournisseur est seul responsable de l'obtention et du respect des règles et règlements qui sont imposés et appliqués par un Payeur en matière de remboursement ou de validité des Demandes de règlement, y compris de la fourniture d'une autorisation signée par le client ou par le bénéficiaire du régime de soins de santé concerné (le cas échéant) visant la soumission en ligne des demandes de règlement et la cession de prestations.
- u. Le Fournisseur doit tenir à jour et conserver les registres et dossiers dont TELUS peut raisonnablement avoir besoin relativement aux Demandes de règlement traitées par l'intermédiaire du Portail ou de l'Application, incluant les notes concernant les clients et les reçus liés aux Services. Les livres et les dossiers doivent être conservés pendant dix (10) ans dans le cas des demandes de règlement ou des factures soumises au Régime de soins de santé de la fonction publique (RSSFP) ou à la CSPAAT, et pendant sept (7) ans dans le cas des demandes de règlement ou des factures adressées aux autres Payeurs.
- v. Le Fournisseur doit se soumettre à tout audit réclamé par TELUS, ou par un Payeur par l'entremise de TELUS. Cet audit peut être effectué par TELUS, par le Payeur, ou encore par leurs auditeurs contractuels ou par des auditeurs indépendants (chacun étant appelé un « **Auditeur** »), et peut prendre la forme d'un audit sur place ou à distance, d'un audit par téléphone ou d'un audit au moyen d'une enquête, ou encore toute autre forme déterminée par l'Auditeur. Le Fournisseur doit accorder à l'Auditeur l'accès à toutes les données (registres, dossiers et Renseignements personnels compris) relatives aux Demandes de règlement soumises au Payeur concerné et aux paiements reçus de ce dernier.
- w. Le cas échéant, le montant des Demandes de règlement soumises pour traitement par TELUS ne doit pas excéder le montant le plus bas que le Fournisseur aurait facturé à un client acquittant lui-même ce montant ou à un payeur tiers du secteur privé.

- x. Le cas échéant, le Fournisseur convient que TELUS, en procédant au paiement, agit au nom du Payeur.
 - y. Si le Fournisseur est un Fournisseur CSPAAAT, il doit facturer à TELUS, pour les demandes de règlement soumises à celle-ci en ligne, un montant qui ne doit pas excéder le montant le plus bas que ledit Fournisseur aurait accepté d'un client acquittant lui-même ce montant ou d'un autre Payeur, hormis tout Payeur assujéti à des frais réglementés. Cette exigence ne s'applique pas en cas de convention collective ni de barème tarifaire négocié.
 - z. Si le Fournisseur est un Fournisseur CSPAAAT, il est responsable de la totalité des taxes de vente et des autres taxes sur les biens et services, actuelles ou futures, imposées par l'État.
- 2.2 Dans le cas où le Fournisseur est un Spa ou un salon de beauté, il est assujéti aux obligations suivantes en plus de celles énoncées à l'article 2.1 ci-dessus :
- a. Le Fournisseur ne doit pas échanger de produits ou services axés sur la beauté ou l'esthétique contre la facturation à un client d'une assurance maladie complémentaire auprès d'un Payeur visant à bénéficier de prestations couvertes différentes ou à remplacer des prestations non couvertes par des prestations couvertes.
 - b. Le Fournisseur ne doit pas annoncer ou promouvoir une quelconque facturation inappropriée à un client d'une assurance maladie complémentaire auprès d'un Payeur en échange de produits ou services non couverts axés sur la beauté ou l'esthétique.
 - c. Le Fournisseur doit résilier sur-le-champ le droit d'accès aux Services de tout employé du Fournisseur trouvé coupable d'une violation de l'article 2.2(a) ou 2.2(b) ci-dessus.
 - d. Enfin, le Fournisseur doit signaler à TELUS et au Payeur tout client qui demande la facturation de son assurance maladie complémentaire auprès d'un Payeur en échange de produits ou services axés sur la beauté ou l'esthétique.
- 2.3 Dans le cas où le Fournisseur est un Centre d'entraînement physique, il est assujéti aux obligations suivantes en plus de celles énoncées à l'article 2.1 ci-dessus :
- a. Le Fournisseur ne doit pas échanger d'abonnement au Centre d'entraînement physique ou encore de services (comme ceux d'un entraîneur personnel) ou encore de produits (comme des compléments nutritionnels) axés sur l'entraînement physique contre la facturation à un client d'une assurance maladie complémentaire auprès d'un Payeur visant à bénéficier de prestations couvertes différentes, ou à remplacer des prestations non couvertes par des prestations couvertes.
 - b. Le Fournisseur ne doit pas annoncer ou promouvoir une quelconque facturation inappropriée à un client d'un abonnement au Centre d'entraînement physique ou encore de produits ou services non couverts axés sur l'entraînement physique.
 - c. Le Fournisseur doit résilier sur-le-champ le droit d'accès aux Services de tout employé du Fournisseur trouvé coupable d'une violation de l'article 2.3(a) ou 2.3(b) ci-dessus.
 - d. Enfin, le Fournisseur doit signaler à TELUS et au Payeur tout client qui demande la facturation de son assurance maladie complémentaire auprès d'un Payeur en échange d'un abonnement au Centre d'entraînement physique ou encore de produits ou services axés sur l'entraînement physique.
- 2.4 Le Fournisseur certifie à TELUS et aux Payeurs que la soumission en ligne d'une Demande de règlement par le Fournisseur ou par ses sous-traitants, mandataires ou représentants constitue une certification par le Fournisseur que toutes les données soumises sont exactes et complètes. Ces données comprennent, non exclusivement, l'identification de la personne bénéficiaire des fournitures ou des services fournis par le Fournisseur, le lieu où les fournitures ou les services ont été exécutés ou fournis, selon le cas, la date de fourniture des services ou des fournitures, la date de l'accident du travail et les données relatives au diagnostic (le cas échéant), les codes de service et la nature des fournitures ou des services fournis, le montant facturé pour les fournitures ou les services fournis, ainsi que toutes les autres données susceptibles d'être exigées par TELUS de temps à autre.
- 2.5 Le Fournisseur convient que les dispositions relatives aux audits énoncées à l'article 2.1(v) et les périodes d'attente pour les Fournisseurs désactivés varient d'un Payeur à l'autre, chaque Payeur gérant lui-même ses propres demandes de règlement et ses propres listes de désactivation.

3.0 COMPTE BANCAIRE

3.1 Renseignements bancaires et validation Le Fournisseur doit en tout temps être titulaire d'un compte bancaire (un « **Compte autorisé** ») auprès de son institution financière (le « **Membre responsable du traitement** »). Le Fournisseur autorise TELUS à communiquer les Renseignements du fournisseur aux Payeurs qui sont clients de TELUS, en lien avec les Services.

TELUS utilise des solutions de validation automatisée pour vérifier les renseignements relatifs aux comptes bancaires. Le système offre une validation en temps réel au moyen de Plaid. Dans le cas où cette méthode de validation n'est pas offerte, le système facilite le téléversement des documents bancaires, en utilisant l'intelligence artificielle (IA) et la reconnaissance optique de caractères (ROC) pour extraire et vérifier les renseignements relatifs aux comptes bancaires directement à partir du fichier fourni.

3.2 Validation au moyen de Plaid

- a. Le Fournisseur déclare par les présentes être habilité, conformément à l'entente relative à son Compte autorisé conclue avec son Membre responsable du traitement, à permettre à TELUS de valider son Compte autorisé au moyen de Plaid, un service de validation bancaire tiers.
- b. Le Fournisseur autorise TELUS à utiliser Plaid pour :

- i. vérifier l'existence et le statut actif de son Compte autorisé;
- ii. confirmer que le nom du titulaire du compte correspond aux renseignements du Fournisseur enregistrés;
- iii. vérifier l'exactitude des numéros d'acheminement et des numéros de succursale;
- iv. vérifier que le type de compte permet des transactions par transfert de fonds électronique; et
- v. obtenir les renseignements bancaires nécessaires au traitement des paiements.

c. Le Fournisseur convient que la validation bancaire au moyen de Plaid exige :

- i. que le Fournisseur s'authentifie auprès de son institution financière au moyen de ses identifiants de connexion aux services bancaires en ligne;
- ii. que le Fournisseur autorise Plaid à accéder à ses renseignements bancaires à des fins de validation. et
- iii. que les renseignements bancaires validés soient transmis de façon sécurisée à TELUS pour la configuration du traitement des paiements.

d. **Protection de la vie privée et sécurité (Plaid)** Le Fournisseur convient de ce qui suit :

- i. Plaid ne stocke pas les identifiants de connexion du Fournisseur aux services bancaires en ligne;
- ii. toutes les données transmises échangées entre le Fournisseur, Plaid et les institutions financières sont chiffrées;
- iii. les renseignements bancaires sont stockés par TELUS sous forme chiffrée;
- iv. l'utilisation des données bancaires par Plaid est conforme à la législation relative à la protection de la vie privée, y compris la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDE); et
- v. les renseignements bancaires du Fournisseur ne doivent être utilisés que pour le traitement et la validation des paiements.

3.3. Autre méthode de validation : validation bancaire au moyen de la reconnaissance optique de caractères

Si la validation au moyen de Plaid n'est pas offerte ou échoue, le Fournisseur peut autoriser TELUS à valider son Compte autorisé à l'aide de la technologie de reconnaissance optique de caractères (RCO). Le Fournisseur convient que la validation par au moyen de la RCO exige :

- i. que le Fournisseur téléverse une image ou une version numérisée claire et lisible d'un document bancaire acceptable;
- ii. que la technologie de RCO de TELUS permette d'extraire et de valider automatiquement les renseignements bancaires à partir d'un document téléversé;
- iii. que les données extraites soient comparées aux renseignements du Fournisseur enregistrés; et
- iv. qu'une conformation et un examen manuels soient effectués si les niveaux de fiabilité de la RCO sont inférieurs aux seuils acceptables.

3.4. Autorisation de paiement et de débit (entente relative aux débits préautorisés)

a. Autorisation de paiement : Le Fournisseur autorise par les présentes TELUS à utiliser son Compte autorisé validé aux fins suivantes :

- i. transfert électronique de fonds par les Payeurs des paiements liés aux demandes de règlement;
- ii. dépôt direct des remboursements et des paiements;
- iii. traitement des transactions et des paiements liés à la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (WSIB); et
- iv. exécution des autres activités de paiement en lien avec les Services.

b. Débit préautorisé (DPA) : Le Fournisseur autorise par les présentes TELUS à gérer les Débits préautorisés (DPA) portés à son Compte autorisé dans le but de corriger les erreurs de paiement, de traiter les rajustements ou de récupérer les trop-payés versés par TELUS ou au nom des Payeurs. Le Fournisseur convient que cette autorisation est accordée aussi bien à TELUS qu'à son Membre responsable du traitement, de même qu'en contrepartie du fait que TELUS accepte de traiter les paiements portés au Compte autorisé du Fournisseur.

c. **Recours et révocation :**

i. **Révocation** : Le Fournisseur peut révoquer en tout temps l'autorisation conférée ci-dessus, moyennant un préavis écrit de trente (30) jours à TELUS. Le Fournisseur peut obtenir auprès de son institution financière ou en accédant au site www.paiements.ca un formulaire d'annulation type ou un complément d'information sur son droit d'annuler un débit préautorisé.

ii. **Recours possibles** : Le Fournisseur dispose de recours en cas d'exécution d'un débit non conforme à la présente entente. Par exemple, le Fournisseur est en droit d'obtenir le remboursement de tout débit non autorisé ou non conforme à la présente entente. Le Fournisseur peut obtenir un complément d'information sur les recours dont il dispose en s'adressant à son institution financière ou en accédant au site www.paiements.ca.

3.5. Droits et obligations du Fournisseur

a. **Obligations du Fournisseur** Le Fournisseur s'engage à :

- i. informer TELUS sur-le-champ de tout changement de ses renseignements bancaires;
- ii. procéder à nouveau à la validation de ses renseignements bancaires au moyen de Plaid ou de la RCO;
- iii. comprendre que le traitement des paiements peut être retardé tant que la validation précitée n'a pas été effectuée; et
- iv. veiller en tout temps à ce que ses renseignements bancaires soient exacts et à jour.

b. **Révocation d'autorisation** Le Fournisseur peut en tout temps révoquer son autorisation de permettre à TELUS d'utiliser son Compte autorisé. Le Fournisseur convient que la révocation de son autorisation bancaire empêchera le traitement des paiements par voie électronique et pourra exiger la prise d'autres arrangements de paiement.

c. **Questions et recours** Le Fournisseur peut communiquer avec TELUS en tout temps pour :

- i. poser des questions sur la validation bancaire ou le traitement des paiements;
- ii. obtenir de l'information sur le processus de validation au moyen de Plaid;
- iii. mettre à jour ou modifier ses renseignements bancaires;
- iv. exercer un recours en cas de problème lié au traitement des paiements; ou
- v. demander de l'aide pour des questions bancaires.

d. **Droits particuliers concernant les données et la validation** Le Fournisseur est en droit de :

- i. demander une explication des résultats de la validation bancaire;
- ii. contester les échecs de validation et demander un examen manuel;
- iii. accéder à ses renseignements bancaires stockés par TELUS (en format masqué);
- iv. demander la correction de ses renseignements bancaires inexacts;
- v. révoquer son consentement à la validation au moyen de Plaid (sous réserve des autres exigences en matière de validation); et
- vi. communiquer avec son institution financière s'il a des inquiétudes concernant l'accès à son compte par Plaid.

e. **Déclaration relative à la protection de la vie privée** Le Fournisseur convient que l'utilisation de Plaid à des fins de validation bancaire est régie par la politique de protection de la vie privée des utilisateurs finaux de Plaid, accessible à <https://plaid.com/legal/#end-user-privacy-policy>. Le Fournisseur est incité à prendre connaissance de la politique de protection de la vie privée de Plaid afin de comprendre la manière dont Plaid traite les données bancaires.

DÉCLARATION DU FOURNISSEUR : Le Fournisseur consent à ce que le Payeur utilise ses Données de fournisseur dans le cadre du traitement et du paiement des demandes de règlement une fois les Données de fournisseur en question communiquées par TELUS au Payeur. Le Fournisseur convient par ailleurs que le Payeur est en droit de communiquer avec lui par courriel à propos des Services ou de services connexes, selon le cas.

3.6 Un Payeur est en droit de déduire les montants payables qui lui sont payables par le Fournisseur (incluant les montants rajustés à la suite d'un audit, au terme des périodes d'arbitrage d'un tel audit, le cas échéant), des montants payables par le Payeur au Fournisseur.

4.0 INDEMNISATION ET RESPONSABILITÉ

4.1 Si une partie (la « **Partie en défaut** ») manque à une quelconque obligation prévue à la présente entente et que cela entraîne pour l'autre partie (la « **Partie non en défaut** ») des pertes, des obligations ou des dommages quelconques, la Partie en défaut s'engage à indemniser la Partie non en défaut et à la dégager de toute responsabilité liée à ces pertes, obligations ou dommages, honoraires d'avocat raisonnables compris.

4.2 Il est en outre convenu qu'en cas de refus ou de rejet par un Payeur, pour une raison quelconque, d'une Demande de règlement soumise par le Fournisseur, TELUS n'encourt aucune responsabilité ni obligation à cet égard, le Fournisseur devant dans ce cas indemniser TELUS et la dégager de toute responsabilité liée à toute réclamation susceptible d'être engagée par un client du Fournisseur à l'encontre de TELUS à la suite du refus ou du rejet d'une quelconque Demande de règlement.

4.3 Le Fournisseur convient que, à compter de la résiliation de la présente entente pour un motif quelconque, incluant un changement de propriétaire du Fournisseur, il demeure responsable envers les Payeurs des sommes dues à ces derniers en lien avec les demandes de règlement soumises par le Fournisseur jusqu'à la date de résiliation de la présente entente, inclusivement. Le Fournisseur convient de plus que, en cas de résiliation de la présente entente en raison d'un changement de propriétaire du Fournisseur, il doit inclure dans la documentation relative au transfert de propriété à signer par le Fournisseur et par le fournisseur qui acquiert la propriété de ce dernier (le « **Nouveau fournisseur** ») une disposition précisant que le Fournisseur et le Nouveau fournisseur sont conjointement et solidairement responsables envers les Payeurs de toutes les sommes dues à ces derniers jusqu'à la date de la résiliation.

5.0 DURÉE ET RÉSILIATION

5.1 TELUS peut résilier la présente entente moyennant un préavis de vingt-quatre (24) heures au Fournisseur :

- a. si le Fournisseur manque à l'une de ses obligations en vertu des présentes;
- b. si TELUS découvre que des Données de fournisseur soumises par le Fournisseur (ou, s'il est un Fournisseur organisationnel, par tout Fournisseur associé de celui-ci) pendant le processus d'inscription en ligne sont inexacts;
- c. si TELUS est informée par un Payeur que le Fournisseur se livre à une conduite commerciale contraire à l'éthique;
- d. si TELUS a conclu une entente avec l'association ou tout autre organisme dont le Fournisseur est membre (ou, s'il est un Fournisseur organisationnel, dont ses Fournisseurs associés sont membres), et que cette entente est résiliée.

5.2 Nonobstant ce qui précède, TELUS peut, à sa discrétion et sans préavis, résilier sur-le-champ le droit d'accès aux Services de tout Fournisseur (dans le cas d'un Fournisseur indépendant) ou de tout Fournisseur associé (dans le cas d'un Fournisseur organisationnel). Le Fournisseur convient que, en dépit de l'accès aux Services accordé par TELUS, un Payeur peut, à sa discrétion et sans préavis, refuser les Demandes de règlement en ligne du Fournisseur ou déterminer que les fournitures ou les services du Fournisseur sont inadmissibles selon les modalités du contrat d'assurance applicable.

5.3 La présente entente est intégralement et automatiquement reconduite d'un mois à l'autre jusqu'à ce qu'elle soit résiliée par l'une des parties moyennant un avis écrit de trente (30) jours à l'autre partie.

5.4 Dès la résiliation de la présente entente pour un motif quelconque, le Fournisseur doit : (i) cesser d'utiliser les Services et détruire ou retourner à TELUS la totalité de la documentation, des logiciels et des autres éléments fournis par TELUS, y compris l'API le cas échéant; (ii) cesser toute utilisation de l'Application et en détruire toutes les copies partielles ou intégrales; et (iii) cesser de prétendre publiquement qu'il existe entre lui et TELUS une forme d'association quelconque.

6.0 DÉNÉGATION ET LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

6.1 SAUF DANS LA MESURE EXPRESSÉMENT INDIQUÉE AUX PRÉSENTES ET DANS LA PLEINE MESURE AUTORISÉE PAR LE DROIT APPLICABLE SUR VOTRE TERRITOIRE, TELUS FOURNIT LES SERVICES ET LE CONTENU SANS GARANTIE D'UNE QUELCONQUE NATURE. L'UTILISATION DES SERVICES ET DU CONTENU EST À VOS RISQUES. TELUS N'ACCORDE SUR LES SERVICES OU LE CONTENU AUCUNE GARANTIE, EXPRESSE OU TACITE, DE QUALITÉ MARCHANDE OU AUTRE, D'EXACTITUDE, DE FIABILITÉ, D'EXHAUSTIVITÉ, DE NON-DÉSUÉTUDE, D'ACTUALITÉ, D'ADÉQUATION À UNE FIN PARTICULIÈRE OU DE NON-CONTREFAÇON. LES SERVICES ET LE CONTENU PEUVENT COMPORTER DES ERREURS, DES OMISSIONS OU DES INEXACTITUDES, Y COMPRIS DES ERREURS DE PRIX OU DE TARIF. TELUS NE PEUT ÊTRE TENUE RESPONSABLE DES ERREURS, OMISSIONS OU INEXACTITUDES QUI ENTACHENT LES SERVICES OU LE CONTENU. VOUS ACCEPTEZ D'ASSUMER TOUS LES RISQUES DÉCOULANT DE VOTRE UTILISATION DES SERVICES ET DU CONTENU.

SAUF EN CAS DE MANQUEMENT AUX OBLIGATIONS DE CONFIDENTIALITÉ ÉNONCÉES AUX ARTICLES 8.1 (A) ET (B) DES PRÉSENTES, VOUS CONVENEZ, EN CE QUI CONCERNE LES DOMMAGES DIRECTS, QUE LA RESPONSABILITÉ GLOBALE CUMULÉE DE TELUS ET DES FOURNISSEURS DE CELLE-CI LIÉE À L'ENSEMBLE DES DEMANDES DE RÈGLEMENT DÉCOULANT DE LA PRÉSENTE ENTENTE, QUELLE QU'EN SOIT LA CAUSE ET PEU IMPORTE LA FORME DE L'ACTION ENGAGÉE, NE PEUT EXCÉDER CINQ CENTS DOLLARS (500,00 \$), ET, VOUS VOUS ENGAGEZ, À COMPTER DE L'EXPIRATION OU DE LA RÉSILIATION DE LA PRÉSENTE ENTENTE, À NE PAS INTENTER D'ACTION DÉCOULANT DE LA PRÉSENTE ENTENTE, SOUS UNE FORME QUELCONQUE, PLUS DE UN (1) AN APRÈS LA NAISSANCE DE LA CAUSE DE L'ACTION OU APRÈS LA DATE DE LA DÉCOUVERTE DE CETTE CAUSE, SELON LA DERNIÈRE DE CES ÉVENTUALITÉS.

DANS LA PLEINE MESURE AUTORISÉE PAR LE DROIT APPLICABLE, VOUS CONVENEZ PAR LES PRÉSENTES QUE NI TELUS NI SES FOURNISSEURS NE PEUVENT ÊTRE TENUS RESPONSABLES SUR UNE BASE JURIDIQUE QUELCONQUE (GARANTIE, RESPONSABILITÉ CONTRACTUELLE OU DÉLICTUELLE, NÉGLIGENCE, RESPONSABILITÉ STRICTE, ETC.), DES DOMMAGES INDIRECTS, ACCESSOIRES, CONSÉCUTIFS, PARTICULIERS, EXEMPLAIRES OU PUNITIFS, DES PERTES DE PROFITS, DES PRIVATIONS D'UTILISATION, DES PERTES DE DONNÉES, DES DOMMAGES CORPORELS, DES AMENDES, DES FRAIS, DES PÉNALITÉS OU DES AUTRES DOMMAGES, PEU IMPORTE QUE TELUS OU SES FOURNISSEURS AIENT OU NON ÉTÉ AVISÉS DE LA POSSIBILITÉ DE CES DOMMAGES, CONSÉCUTIFS OU LIÉS À L'UTILISATION OU À L'IMPOSSIBILITÉ D'UTILISATION DES SERVICES OU DU CONTENU.

La limitation de responsabilité énoncée ci-dessus reflète la répartition des risques entre vous et TELUS. Les limitations de responsabilité énoncées dans le présent article survivent à la présente entente et s'appliquent même si l'exercice d'un recours limité énoncé aux présentes n'a pas conduit à l'atteinte de son objectif premier.

7.0 DROITS DE PROPRIÉTÉ DE TELUS, SITES WEB DE TIERS ET VIRUS

7.1 Tous les Droits de propriété intellectuelle sur les éléments développés, compilés ou créés par ou pour TELUS, ainsi que la totalité des manuels, documents et logiciels, l'API, l'Application, les Procédures de TELUS et les autres éléments de toute nature fournis au Fournisseur par TELUS, de même que toutes les copies des éléments précités effectuées par le Fournisseur en accord avec les présentes, demeurent la propriété exclusive de TELUS et doivent être détruits, supprimés ou retournés à TELUS dès la résiliation de la présente entente. Le Fournisseur n'est autorisé à effectuer des copies des manuels, des documents ou des autres éléments d'une quelconque nature qu'à des fins d'utilisation par le Fournisseur en lien avec la présente entente. L'ensemble des fiches techniques, de la documentation, des CD et des programmes utilisés ou conçus par TELUS en lien avec les Services demeure la propriété exclusive de TELUS. Le Fournisseur n'est pas autorisé à effectuer des copies ni à divulguer les éléments précités à un tiers sans l'autorisation écrite préalable de TELUS. Les dispositions du présent article survivent à la résiliation de la présente entente.

7.2 Le Fournisseur convient que l'ensemble des droits de propriété et autres sur les logiciels, l'Application et les Services appartient à TELUS. Le Fournisseur ne peut supprimer des logiciels, de l'Application ou des Services les avis relatifs à la propriété. Le Fournisseur convient que tous les droits de propriété et autres sur les logiciels, l'Application et les Services, tous les éléments fournis par TELUS en lien avec la présente entente, la totalité des mises à jour, adaptations, traductions, personnalisations ou œuvres dérivées de ceux-ci ainsi que tous les droits de propriété intellectuelle sur ceux-ci demeurent

la propriété de TELUS, et que les logiciels, l'Application et les Services ainsi que tous les éléments fournis par TELUS en vertu des présentes ne sont que fournis au Fournisseur dans le cadre d'une licence, et non vendus à ce dernier. En cas de violation du présent article par le Fournisseur, TELUS se réserve le droit de résilier la présente entente conformément à l'article 5 de celle-ci. Advenant une telle résiliation, le Fournisseur doit restituer à TELUS tous les logiciels sans en conserver aucune copie, cesser toute utilisation de l'Application, ainsi que détruire toutes les copies intégrales ou partielles.

7.3 TELUS, TELUS Santé, TELUS Solutions en santé inc. et toutes les autres marques de commerce de TELUS utilisées dans l'Application constituent des marques de commerce déposées ou non de TELUS, au Canada et (ou) dans d'autres pays. Le Fournisseur n'est autorisé à conférer aucune licence d'utilisation des marques de commerce en vertu de la présente entente.

7.4 Les Services peuvent afficher, inclure ou mettre à disposition des contenus, des données, de l'information, des applications ou d'autres éléments de tiers, images comprises, ou encore comporter des liens vers certains sites web de tiers. L'utilisation des Services peut aussi nécessiter l'accès à Internet et exiger que le Fournisseur soit lié par des modalités de service additionnelles (collectivement appelés les « **Éléments de tiers** »). En utilisant les Services, le Fournisseur convient que TELUS n'est pas tenue d'examiner ou d'évaluer le contenu, l'exactitude, l'exhaustivité, l'actualité, la validité, la conformité aux droits d'auteur, la légalité, la décence, la qualité ou tout autre aspect des Éléments de tiers ou des sites web de tiers. TELUS ne garantit et n'approuve aucun service de tiers, Élément de tiers, site web de tiers ou encore autre élément, produit ou service de tiers, et n'assume envers le Fournisseur ou qui que ce soit d'autre aucune responsabilité liée aux éléments précités.

7.5 Le téléchargement et la consultation d'information ou d'autres éléments contenus dans les Services ou fournis au moyen de ceux-ci (le « **Contenu** ») sont à vos risques. TELUS ne peut garantir et ne garantit pas que les Services ou le Contenu soient compatibles avec votre système informatique, ou encore que les Services, le Contenu ou les liens à partir de ceux-ci soient exempts de virus, de vers, de chevaux de Troie, de dispositifs de désactivation ou d'autres codes présentant des propriétés contaminantes ou destructrices. Il vous incombe de déployer les mesures de protection qui s'imposent pour assurer la sécurité et l'intégrité de votre système informatique, et vous êtes responsable de tous les coûts liés l'entretien et à la réparation de votre système informatique ainsi qu'aux connexions à celui-ci qui peuvent devoir être engagés à la suite de votre utilisation des Services.

8.0 OBLIGATIONS DE CONFIDENTIALITÉ

« **Information confidentielle** » (ou « **IC** ») signifie l'information, les données ou les éléments fixés sur tout support tangible d'un format ou d'une forme quelconques et qui sont de nature exclusive ou confidentielle, peu importe qu'ils soient ou non identifiés comme exclusifs ou confidentiels, ou qui sont traités comme s'ils étaient exclusifs ou confidentiels par la partie divulgatrice et qui sont fournis par cette dernière ou en son nom à la partie réceptrice, sans égard au fait que l'information en question soit ou ait été transmise verbalement, par écrit ou sous une autre forme tangible et peu importe qu'elle ait été acquise directement ou indirectement (dans le cadre de discussions ou d'enquêtes, par exemple) par la partie réceptrice, y compris toute information relative aux formulaires, à la planification technique, financière ou commerciale, au rendement, aux produits, aux ententes contractuelles, aux données, aux idées, aux concepts ou au savoir-faire, considérée comme confidentielle par la partie divulgatrice et traitée à ce titre par cette dernière. L'IC ne comprend pas les Renseignements personnels (au sens précisé ci-dessous).

L'expression « **Renseignements personnels** » (ou « **RP** ») revêt le sens précisé dans la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, ou dans les lois provinciales applicables le cas échéant. Les Renseignements personnels comprennent le nom, l'adresse, l'âge, la date de naissance, le sexe et la religion de la personne concernée divulgués à TELUS dans le cadre de la présente entente, qu'ils soient consignés sur un formulaire papier, sur microfilm, sur un support électronique ou sous toute autre forme.

8.1 Chacune des parties convient qu'elle ne doit pas :

- a. utiliser l'IC de l'autre partie à d'autres fins que l'exécution de ses obligations prévues aux présentes;
- b. copier ni reproduire autrement l'IC de l'autre partie, ni divulguer, diffuser ou communiquer autrement, en tout ou en partie, de l'IC à un tiers quelconque, sous réserve du fait que l'IC du Fournisseur peut être divulguée aux dirigeants, administrateurs, représentants, sous-traitants et employés de TELUS ou d'un Payeur qui ont besoin d'avoir connaissance de cette IC aux fins de la prestation des Services;
- c. utiliser les RP de l'autre partie à d'autres fins que l'exécution de ses obligations prévues aux présentes;
- d. copier ni reproduire autrement les RP de l'autre partie, ni divulguer, diffuser ou communiquer autrement, en tout ou en partie, des RP à un tiers quelconque, sous réserve du fait que les RP du Fournisseur peuvent être divulgués aux dirigeants, administrateurs, représentants, sous-traitants et employés de TELUS ou d'un Payeur qui ont besoin d'avoir connaissance de ces RP aux fins de la prestation des Services.

8.2 Pendant et après la durée de la présente entente, TELUS et le Fournisseur doivent veiller à la préservation de la confidentialité et de la sécurité de l'ensemble de l'IC et des RP.

8.3 Si la partie réceptrice est légalement tenue de divulguer la totalité ou une partie de l'IC de la partie divulgatrice, elle doit en aviser celle-ci sans retard, par écrit, pour permettre à la partie divulgatrice de demander une ordonnance préventive, de se prévaloir des autres recours appropriés ou de renoncer au

respect des dispositions de la présente entente, renonciation qui ne peut être refusée sans motif raisonnable. Si la partie divulgatrice ne peut obtenir l'ordonnance préventive ni se prévaloir des autres recours précités, ou si elle renonce au respect des dispositions des présentes, la partie réceptrice s'engage à ne divulguer que la partie de l'IC qu'elle est légalement tenue de divulguer et à tout mettre en œuvre pour obtenir l'assurance que cette IC sera traitée de manière confidentielle.

8.4 Nonobstant toute mention contraire aux présentes, les éléments suivants ne constituent pas de l'IC aux fins de la présente entente :

- a. l'information dont la partie réceptrice peut démontrer, preuve documentée et pertinente à l'appui, qu'elle était connue d'elle avant qu'elle lui soit divulguée, la présente exception ne s'appliquant toutefois pas à l'IC de TELUS ou du Fournisseur qui est devenue connue de l'autre partie du fait de son appartenance à TELUS ou au Fournisseur avant la date d'entrée en vigueur ou qui correspond à la définition de l'IC énoncée aux présentes;
- b. l'information qui est ou devient de notoriété publique autrement qu'à la suite de sa divulgation, directement ou indirectement, par la partie réceptrice en violation des présentes;
- c. l'information qui est ou qui vient à être divulguée à la partie réceptrice sur une base non confidentielle par une source autre que la partie divulgatrice, pourvu que, à la connaissance de la partie réceptrice, cette source ne soit assujettie à aucune interdiction de divulguer l'information en question à la partie réceptrice;
- d. l'information dont la partie réceptrice peut démontrer, preuve documentée et pertinente à l'appui, qu'elle a été développée indépendamment par la partie réceptrice sans utilisation de cette IC;
- e. l'information que la partie réceptrice est tenue de divulguer en vertu de la loi ou d'une ordonnance judiciaire, pourvu que la partie réceptrice informe à l'avance par écrit la partie divulgatrice de son intention de divulguer cette IC;
- f. l'information présentée sous une forme suffisamment consolidée et anonyme pour que la source ne puisse en être identifiée comme étant le Fournisseur ou ses clients; ou
- g. l'information dont la partie divulgatrice a autorisé la divulgation sans restriction.

9.0 PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

Si jamais TELUS doit utiliser ou divulguer des Renseignements personnels dans le cadre de la prestation des Services, le Fournisseur déclare et certifie avoir, au nom de TELUS, obtenu des personnes concernées tous les consentements nécessaires touchant (i) l'utilisation desdits Renseignements personnels dans la mesure nécessaire à la prestation des Services; et (ii) la divulgation desdits Renseignements personnels à d'autres organisations dûment mandatées par TELUS aux fins de la prestation des Services. Nonobstant le présent article ou toute mention contraire dans la présente entente, le Fournisseur convient que TELUS Santé peut divulguer au Payeur tous les détails d'un audit des demandes de règlement du Fournisseur soumises au Payeur effectué par TELUS.

10.0 AUTORISATIONS

10.1 Le Fournisseur autorise par les présentes TELUS à partager les Données de fournisseur (sauf son numéro de compte bancaire, le numéro de sa banque et le numéro de transit de celle-ci) avec l'association ou l'ordre qui le régit, ou encore avec les affiliées de TELUS.

10.2 Sous réserve de la présente entente et des modalités de la Politique de protection de la vie privée de TELUS, vous conférez à TELUS une licence mondiale, cessible, irrévocable, sans redevances, entièrement acquittée et pouvant en totalité faire l'objet d'une sous-licence, qui l'autorise à consulter, recueillir, stocker et utiliser les données, renseignements, dossiers et fichiers : (1) que vous téléversez, transmettez ou entrez sur le Portail ou encore dans ou au moyen de l'API ou de l'Application, ou (2) que le Portail, l'API, l'Application ou les Services recueillent, récupèrent ou obtiennent auprès de votre système informatique local ou de tiers avec votre permission ou en votre nom, et qui (dans chaque cas) incluent tous les résultats du traitement des données en question, compilations comprises, et les œuvres dérivées de celles-ci, cela aux fins suivantes : (A) assurer la prestation des Services, (B) assurer le respect du droit applicable, (C) assurer la conformité aux politiques raisonnables en matière d'audit et de conservation des données, et (D) dans la mesure où les données en question sont anonymes et non nominatives, mener des études et des analyses ainsi que nous permettre de saisir et de multiplier les occasions d'affaires qui s'offrent à nous.

11.0 MODALITÉS GÉNÉRALES

11.1 La présente entente est régie par les lois de la province où vous résidez et par les lois canadiennes applicables dans cette province, à l'exclusion des règles sur les conflits de lois pouvant entraîner l'application d'autres lois. Si vous résidez à l'extérieur de la province de Québec, vous convenez par les présentes que les tribunaux de la province de l'Ontario sont seuls habilités à se prononcer sur toute action découlant de la présente entente, vous vous soumettez à leur compétence, vous reconnaissez celle-ci et acceptez d'être lié par tout jugement des tribunaux en question. Si vous résidez au Québec, vous convenez par les présentes que les tribunaux de la province de Québec sont seuls habilités à se prononcer sur toute action découlant de la présente entente, vous vous soumettez à leur compétence, vous reconnaissez celle-ci et acceptez d'être lié par tout jugement des tribunaux en question.

11.2 Aucune des parties ne peut être tenue responsable de son défaut d'exécuter, ou de son retard à le faire, une obligation énoncée aux présentes si ce défaut ou ce retard est directement ou indirectement causé par des événements qui peuvent raisonnablement être considérés comme indépendants de la volonté de cette partie et pourvu que cette dernière mette tout en œuvre pour exécuter cette obligation sans tarder en ayant recours aux ressources considérées comme raisonnablement nécessaires dans les circonstances, et ce, dès que les circonstances empêchant l'exécution de l'obligation en question cessent de prévaloir. Les événements évoqués ci-dessus comprennent un incendie, une inondation, un tremblement de terre, un accident, un désordre civil, une guerre, une pandémie, une grève ou un conflit de travail, un retard touchant le transport, une impossibilité d'obtenir des éléments nécessaires, une défaillance d'installations de communications, de pièces ou de composants, un défaut ou un retard d'exécution de tout fournisseur ou entrepreneur, ou encore un cas fortuit.

11.3 La présente entente constitue l'entente intégrale entre les parties en ce qui a trait à l'objet des présentes et remplace l'ensemble des ententes, négociations, déclarations et propositions antérieures, verbales ou écrites, relatives à cet objet. Aucune modalité ou disposition de la présente entente ne peut faire l'objet d'une renonciation ni être modifiée sans le consentement écrit des deux parties. Toutefois, TELUS peut modifier la présente entente moyennant un avis écrit à cet effet, à condition qu'elle accorde au Fournisseur un délai raisonnable pour exprimer par écrit son refus d'être lié par les modalités et conditions modifiées. Si le Fournisseur n'exprime pas un tel refus pendant le délai précité, son acceptation des modalités modifiées est réputée avoir été reçue.

11.4 Tout avis destiné à une partie doit lui être donné par écrit et transmis à l'attention du signataire des présentes au nom de la partie en question, aux coordonnées applicables précisées ci-dessous :

Avis destinés à TELUS :

Services aux fournisseurs – TELUS SOLUTIONS EN SANTÉ INC.
25, rue York, 20^e étage
Toronto (Ontario)
M5J 2V5
Télécopieur : 1-855-296-5515

c. c. Services juridiques

Les avis destinés au Fournisseur doivent lui être transmis à l'adresse ou à l'adresse de courriel fournie au moment de l'inscription.

11.5 Chacune des parties doit prendre toutes les mesures nécessaires ou souhaitables aux fins de l'application pleine et entière des dispositions de la présente entente.

11.6 La présente entente lie les parties, leurs héritiers, leurs successeurs et leurs ayants droit. Le Fournisseur ne peut céder la présente entente sans le consentement écrit de TELUS.

11.7 La présente entente a été rédigée en français à la demande expresse des parties. (*This Agreement has been drafted in the French language at the express request of the parties.*)

En cliquant sur « J'ACCEPTÉ » ou en procédant à une forme d'acceptation similaire par voie électronique, vous acceptez les modalités de la présente entente. Si vous refusez d'être lié par les modalités des présentes, veuillez ne pas utiliser les Services.