

Table des matières

3. Fournisseurs	3
3.1 Coordonnées des fournisseurs	3
3.1.1 Fauteuils roulants et bases de positionnement (contrat 2021-2026)	3
3.1.2 Accumulateurs (contrat 2019-2022)	5
3.2 Obligations contractuelles des fournisseurs de fauteuils roulants et de bases de positionnement	5
3.2.1 Objet de contrat	5
3.2.2 Entrée en vigueur et durée du contrat	5
3.2.3 Prix	5
3.2.4 Garantie du meilleur prix	6
3.2.5 Modalités de facturation et de paiement	6
3.2.6 Garanties des appareils	7
3.2.6.1 Réparation des appareils pendant la période de garantie	10
3.2.6.2 Refus d'appliquer la garantie	14
3.2.7 Modification d'un appareil en cours de contrat	15
3.2.8 Bon de commande	15
3.2.9 Livraison des appareils	16
3.2.10 Reprise d'un appareil	17
3.2.11 Sécurité des appareils	17
3.2.11.1 Risque	17
3.2.11.2 Évaluation par un expert indépendant	18
3.2.11.3 Interruption de la livraison	18
3.2.11.4 Mesures correctives	19
3.2.11.5 Rappel	19
3.2.12 Marquage	20
3.2.13 Formation et assistance technique	20
3.2.14 Conservation et transmission de données	21
3.2.15 Disponibilité des pièces	22
3.2.16 Représentation et publicité	22
3.3 Obligations contractuelles des fournisseurs d'accumulateurs pour fauteuils roulants à propulsion motorisée	24
3.3.1 Objet de contrat	24

3.3.2	Entrée en vigueur et durée du contrat.....	24
3.3.3	Prix.....	24
3.3.4	Garantie du meilleur prix.....	24
3.3.5	Modalités de facturation et de paiement	25
3.3.6	Application des garanties	25
3.3.6.1	Remplacement pendant la période de garantie	26
3.3.6.2	Refus d'appliquer la garantie.....	26
3.3.7	Modification du contrat	27
3.3.8	Collecte, récupération et recyclage des accumulateurs	27
3.3.9	Livraison des accumulateurs chez les dispensateurs	27
3.3.10	Sécurité des personnes et des biens	28
3.3.10.1	Évaluation par un expert indépendant.....	28
3.3.10.2	Interruption de la livraison	29
3.3.10.3	Mesures correctives	29
3.3.10.4	Rappel.....	30
3.3.11	Formation et assistance technique	30
3.3.12	Conservation et transmission de données	31
3.3.13	Représentation et publicité.....	31

3. Fournisseurs

Certaines clauses du contrat 2017-2021 continuent de s'appliquer et certaines informations demeurent pertinentes. Les informations présentes dans l'onglet en lien avec le contrat 2017-2021 sont surlignées en vert.

Le texte tiré intégralement de l'appel d'offres ou du contrat est inscrit entre [].

3.1 Coordonnées des fournisseurs

3.1.1 Fauteuils roulants et bases de positionnement (contrat 2021-2026)

Sociétés	Personnes désignées par le fournisseur
Amylior Inc.	
Les Composites Motion Inc. 160, rue Armand-Majeau Sud Saint-Roch-de-l'Achigan (QC) J0K 3H0	M. Éric Simoneau Ligne sans frais : 1 866-560-6555 Télécopieur : 1 888 966-6555 Courriel : e.simoneau@motioncomposites.com
Les équipements adaptés Physipro Inc. 370, 10 ^e Avenue Sud Sherbrooke (QC) J1G 2R7	M. Fabrys Fréchette Ligne sans frais : 1800 668-2252 Télécopieur : 819 565-3337 Courriel : fabrys.frechette@physipro.com
Orthofab Inc. 2160, rue de Celles Québec (QC) G2C 1X8	
Sunrise Medical Canada Inc. 9719, rue Clément Lasalle (QC) H8R 4B4	Mme Isabelle Morin Ligne sans frais : 1 888-548-8688 Télécopieur : 514 367-3981 ou 1 888 909-5090 Courriel : isabelle.morin@sunmed.com
Contrat 2017-2021	Contrat 2017-2021

<p>Pride Mobility Products Company 157 rue du Campagnol, suite 300 Terrebonne QC J6V 0E7</p>	<p>M. Jaclin Gagnon Téléphone : 514-972-2355 Télécopieur : 450-704-5211 Courriel : jgagnon@pridemobility.com</p>
<p>Contrat 2017-2021 PDG Products Design Group Inc. 103-318 East Kent Ave South Vancouver (BC) V5X 4N6</p>	<p>Contrat 2017-2021 M. Louis Bélanger Ligne sans frais : 1 888-858-4422 Télécopieur : 877-323-9093 Courriel : lbelanger@pdgmobility.com</p>

3.1.2 Accumulateurs (contrat 2019-2022)

Sociétés	Personnes désignées par le fournisseur
East Penn Canada 2127 boul. Dagenais Ouest Laval (QC) H7L 5W9	M. Michael Hayes Téléphone : 514-355-1212 Courriel : mhayes@eastpenncanada.com

3.2 Obligations contractuelles des fournisseurs de fauteuils roulants et de bases de positionnement

3.2.1 Objet de contrat

[La Régie retient les services du Fournisseur qui s'engage à fournir et à livrer à tout établissement visé à l'article 69 du *Règlement sur les appareils suppléant à une déficience physique et assurés en vertu de la Loi sur l'assurance maladie* (RLRQ, chapitre A-29, r. 4) les fauteuils roulants à propulsion manuelle, les fauteuils roulants à propulsion motorisée et les bases (ci-après les « appareils »), leurs composants et leurs pièces, le tout conformément aux spécifications, termes et conditions décrits aux documents contractuels.]

3.2.2 Entrée en vigueur et durée du contrat

[Le contrat entre en vigueur le 1^{er} septembre 2021 pour se terminer le 31 août 2026. Demeure en vigueur malgré la fin du présent contrat, quelle qu'en soit la cause, toute clause qui de par sa nature doit, implicitement ou explicitement, continuer de s'appliquer.]

À titre d'exemple :

- Garantie des appareils
- Sécurité des appareils
- Rappel
- Disponibilité des pièces

3.2.3 Prix

[Le fournisseur s'engage à maintenir les prix soumis pour chaque catégorie d'appareil et composant soumissionnés, et ce, pour toute la durée du contrat. Toutefois, les prix pourront être minorés en application des dispositions de l'article 2.10.

Les prix unitaires soumis doivent être en dollars canadiens et être applicables à des biens neufs.

Les prix soumis sont « Delivered Duty Paid » (DDP-déchargé au risque du vendeur). Par conséquent le fournisseur doit notamment assumer toutes les redevances ainsi que tous les frais d'emballage, de transport, d'entreposage, de licences, de permis, d'assurance, de courtage et d'expédition, de douane, de livraison et de déchargement du matériel et tous les risques qu'il peut encourir jusqu'à la livraison au lieu convenu.

Plus spécifiquement, les prix soumis comprennent tous les frais, y compris le coût de la main d'œuvre et de l'équipement nécessaire à l'exécution du contrat, de même que les frais généraux, les frais d'administration, les frais de garantie, les avantages sociaux, les profits et les autres frais directs et indirects inhérents au contrat.

La taxe de vente du Québec (TVQ) et la taxe sur les produits et services (TPS) ou, le cas échéant, la taxe de vente harmonisée (TVH) ne doivent pas être incluses dans le montant soumis. Elles doivent être facturées et inscrites séparément dans la soumission et dans le formulaire « Bordereau de prix », le cas échéant, lorsque les biens et services désignés sont taxables.]

3.2.4 Garantie du meilleur prix

[Le fournisseur déclare et certifie que tous les prix soumis pour chaque appareil et chaque composant, sont égaux ou moindres que les prix qu'il a établis avec quiconque, y compris ses clients les plus avantageés, pour les mêmes appareils et composants similaires ou identiques comportant des garanties analogues à celles prévues au présent contrat. Le cas échéant, la Régie bénéficiera également de ces prix plus avantageux, malgré ceux fixés au Tarif.

Le fournisseur s'engage à dénoncer, à offrir et à verser à la Régie, tous les escomptes, rabais, remises, ristournes ou autres avantages qui auraient pour effet d'accorder un meilleur prix relativement à l'achat des appareils ou des composants que ceux fixés au Tarif. Dans le cas où l'avantage offert ne serait pas d'ordre pécuniaire, le fournisseur s'engage à en donner l'équivalent en argent à la Régie.

De plus, le fournisseur s'engage à ne pas fournir aux établissements, directement ou indirectement, un appareil, un composant ou une pièce à un prix inférieur à celui qui est assumé par la Régie pour un tel appareil, composant ou pièce.

Pour chaque appareil, composant ou pièce fourni en contravention aux dispositions du présent article, le fournisseur sera passible d'une pénalité équivalente au prix établi pour cet appareil, composant ou pièce tel qu'indiqué dans le Tarif ou dans le catalogue de pièces remis avec la soumission.]

3.2.5 Modalités de facturation et de paiement

[Le Fournisseur doit présenter sa facture à l'établissement auquel il a fourni et livré des appareils, des composants et des pièces en vertu du présent contrat. Cet établissement assume le paiement de la facture transmise par le Fournisseur. La facture doit comprendre tous les renseignements raisonnablement nécessaires au calcul des montants dus.

Le paiement consécutif à la réception d'une facture est réputé en retard si la période de paiement est supérieure à soixante (60) jours. Tout montant dû par un établissement en vertu du présent contrat peut porter intérêt à compter de la date où ce montant aurait normalement été exigible,

au taux en vigueur en vertu de l'article 28 de la *Loi sur l'administration fiscale* (RLRQ, chapitre A-6.002).

Le Fournisseur s'engage à dénoncer et à fournir à la Régie le nom et les coordonnées des établissements qui n'effectuent pas le paiement consécutif à la réception d'une facture dans un délai de soixante (60) jours.]

3.2.6 Garanties des appareils

[Le fournisseur s'oblige à maintenir en bonne condition d'utilisation les appareils, leurs composants et leurs pièces et à remédier, à ses frais, à tout défaut de conception ou de fabrication, panne ou fonctionnement inadéquat. Cette garantie s'applique aux appareils, aux composants et aux pièces et elle couvre à la fois les pièces et la main-d'œuvre requises pour effectuer la réparation. La garantie inclut également tous les frais d'administration et de transport ou d'expédition engagés à l'occasion de son exécution.

De façon plus spécifique, le fournisseur s'engage à donner les durées de garanties suivantes :

a) une garantie minimale de douze (12) mois à compter de la date de prise de possession par la personne assurée sur les appareils et leurs composants, à l'exception :

I. du châssis pour lequel la garantie s'établit comme suit :

- i. fauteuil roulant à propulsion manuelle (châssis rigide) : à vie;
- ii. fauteuil roulant à propulsion manuelle (châssis pliant) : 5 ans;
- iii. fauteuil roulant à propulsion motorisée : 5 ans;
- iv. base de positionnement : 5 ans.

II. des pneus, des chambres à air, des garnitures de confort, des accoudoirs, des revêtements de siège et de dossier et des roulements à billes pour lesquels la garantie minimale est de trente (30) jours.

Les appareils et les composants faisant l'objet d'un remplacement ou d'une réparation en application de l'une de ces garanties demeurent assujettis à celle-ci pour sa durée restante.

Toutefois, les composants remplacés ou réparés en application d'une garantie dans les quatre-vingt-dix (90) jours de son expiration sont garantis quatre-vingt-dix (90) jours, à l'exception de ceux remplacés ou réparés en application de la garantie prévue au sous-paragraphe II dans les trente (30) jours de l'expiration de leur garantie, lesquels sont alors garantis trente (30) jours.

b) une garantie de remplacement sans frais, dans l'année de la prise de possession par la personne assurée, d'un appareil ou d'un composant qui a fait l'objet de quatre (4) réparations pour une même défectuosité ou non ou qui est hors d'usage pour une durée de soixante (60) jours, consécutifs ou non.

Le décompte commence au premier jour où l'appareil ou le composant est hors d'usage. Une intervention de réparation effectuée dans une journée, quelle que soit sa durée, compte pour un jour. Cependant, le fournisseur n'est pas imputable des délais attribuables au manque de disponibilité de la personne assurée ou de l'établissement pour effectuer la réparation.

Un appareil ou un composant est considéré hors d'usage lorsqu'il n'est pas en état de servir à l'usage auquel il est normalement destiné.

Les pièces utilisées pour réparer un appareil ou un composant se voient appliquer la garantie résiduelle de cet appareil ou de ce composant.

Limite des garanties

Les garanties ne couvrent aucun dommage :

- i. attribuable à l'installation d'un composant ou d'une pièce provenant d'un tiers ou d'un fabricant non autorisé par le fournisseur;
- ii. causé par un tiers ou un fabricant non autorisé par le fournisseur;
- iii. découlant d'un usage abusif ou de l'utilisation non conforme aux consignes d'utilisation et d'entretien énoncées dans le manuel de l'utilisateur.

Les remplacements et les réparations effectués durant les périodes de garantie doivent l'être avec des pièces et des composants d'origine.

Le fournisseur est responsable du respect des garanties.]

Ancien contrat (extrait)

a) une garantie de trois (3) ans sur les appareils et leurs composants à compter de la date de prise de possession par la personne assurée, à l'exception :

- I. du châssis, du croisillon, des supports d'appuie-pieds, des appuie-bras et des antibasculants, pour lesquels la garantie est de cinq (5) ans;
- II. des garnitures de confort des appuie-bras et des appuie-mollets, ainsi que des sièges et des dossiers de type « souple », pour lesquels la garantie est d'un (1) an;
- III. des pneus, des chambres à air et des roulements à billes, pour lesquels la garantie est de soixante (60) jours.

Les appareils et les composants faisant l'objet d'un remplacement ou d'une réparation en application de l'une de ces garanties demeurent assujettis à celle-ci pour sa durée restante. Toutefois, les composants remplacés ou réparés en application d'une garantie dans les quatre-vingt-dix (90) jours de son expiration sont garantis quatre-vingt-dix (90) jours, à l'exception de ceux remplacés ou réparés en application de la garantie prévue au sous-paragraphe III) dans les soixante (60) jours de son expiration, lesquels sont alors garantis soixante (60) jours.

b) une garantie de trois (3) ans sur les composants ajoutés à un appareil et sur les composants dont le remplacement n'est pas effectué en application d'une garantie prévue au paragraphe a) à compter de l'ajout ou du remplacement, à l'exception :

- I. des garnitures de confort des appuie-bras et des appuie-mollets, ainsi que des sièges et des dossiers de type « souple », pour lesquels la garantie est d'un (1) an;
- II. des pneus, des chambres à air et des roulements à billes, pour lesquels la garantie est de soixante (60) jours.

- c) **une garantie** de remplacement sans frais dans l'année de la prise de possession par la personne assurée, d'un composant qui a fait l'objet de quatre (4) réparations pour une même défectuosité ou qui est hors d'usage pour une durée de soixante (60) jours, consécutifs ou non.

Le décompte commence au premier jour où l'appareil est hors d'usage. Une intervention de réparation effectuée dans une journée, quelle que soit sa durée, compte pour un jour. Cependant, le fournisseur n'est pas tenu responsable des délais attribuables au manque de disponibilité de l'utilisateur ou de l'établissement pour effectuer la réparation.

Un appareil est considéré hors d'usage lorsqu'il n'est pas en état de remplir les fonctions pour lesquelles il a été conçu.

Les pièces utilisées pour réparer un appareil ou un composant se voient appliquer la garantie résiduelle de cet appareil ou de ce composant.

Les garanties ne s'appliquent pas lorsque :

- a) un bris est attribuable à l'installation d'un composant ou d'une pièce d'un manufacturier non autorisé par le fournisseur;
- b) l'appareil ou le composant a fait l'objet d'une réparation par un établissement non autorisé par le fournisseur.

Les remplacements et les réparations effectués durant la période de garantie doivent l'être avec des pièces et des composants d'origine.

Le fournisseur est responsable du respect de la garantie.

3.2.6.1 Réparation des appareils pendant la période de garantie

[...]

[Lorsqu'une réparation ne peut être effectuée par le fournisseur, il doit préalablement autoriser tout établissement à effectuer toute réparation pendant cette période. Le fournisseur doit effectuer une analyse diligente de toute demande de réparation provenant d'un établissement et à accompagner sa réponse d'un numéro d'autorisation ou de refus, selon le cas.]

Le numéro d'autorisation attribué à chaque demande doit permettre d'identifier chacune d'entre-elles de manière unique. Chaque fournisseur doit générer ses numéros d'autorisation en respectant la structure séquentielle alphanumérique qui lui a été autorisée par la Régie.

Fournisseur	Numéro d'autorisation
Amylior Inc.	
Les Composites Motion inc.	M suivi de 6 chiffres (ex. : M123456)
Les équipements adaptés Physipro Inc.	RA suivi de 4 chiffres (ex. : RA1234)
Orthofab inc.	
PDG Product Design Group inc. (ancien contrat)	G suivi de 6 chiffres (ex. : G123456)
Pride Mobility Products Company (ancien contrat)	PQ suivi de 7 chiffres (ex. : PQ1234567)
Sunrise Medical Canada inc.	S suivi de 9 chiffres (ex. : S123456789)

La Régie paie aux établissements les coûts de main-d'œuvre pour la réparation autorisée par le fournisseur en période de garantie. Ces frais sont ensuite remboursés à la Régie par le fournisseur.

Le fournisseur alloue les temps suivants en minutes pour le remplacement de pièces ou composants durant la période de garantie :

Fauteuil roulant à propulsion manuelle

REPLACEMENT DE PIÈCES OU COMPOSANTS	LES COMPOSITES MOTIONS INC.	LES ÉQUIPEMENTS ADAPTÉS PHYSIPRO INC.	ORTHOFAB INC.	SUNRISE MEDICAL CANADA INC.
Une entretoise	30 minutes	20 minutes	0 minute	15 minutes
Deux entretoises	45 minutes	20 minutes	30 minutes	30 minutes

Appareils suppléant à une déficience physique

Châssis - un côté	30 minutes	25 minutes	30 minutes	30 minutes
Châssis - deux côtés	60 minutes	45 minutes	60 minutes	60 minutes
Siège ou dossier - un côté	15 minutes	20 minutes	5 minutes	15 minutes
Siège ou dossier - deux côtés	30 minutes	45 minutes	5 minutes	30 minutes
Fourche	15 minutes	10 minutes	15 minutes	15 minutes
Accoudoir	15 minutes	10 minutes	1 minute	15 minutes
Ajustement des freins	15 minutes	15 minutes	15 minutes	15 minutes
Remplacement des cerceaux de conduite	20 minutes	15 minutes	15 minutes	15 minutes
Poignée de poussée (1)	15 minutes	N/A	N/A	N/A
Remplacement d'un montant de dossier	15 minutes	N/A	N/A	
Montant de dossier droit, réglable en hauteur et en angle	N/A	5 minutes	N/A	
Repose-pied rabattable, réglable en angle et en profondeur	N/A	10 minutes	N/A	
Support de repose-pied	N/A	N/A	N/A	15 minutes
Changement de pneu ou chambre à air (1)	15 minutes	N/A	N/A	
Changement de roue avant ou arrière (1)	15 minutes	N/A	N/A	

* N/A : le temps de remplacement de la pièce ou du composant doit faire l'objet d'une entente avec le fournisseur

Fauteuil roulant à propulsion motorisée

REPLACEMENT DE PIÈCES OU COMPOSANTS	AMYLOR INC.	ORTHOFAB INC.	SUNRISE MEDICAL CANADA INC.
Boîte de commande	15 minutes	5 minutes	15 minutes
Modulateur	15 minutes	5 minutes	30 minutes
Un moteur	45 minutes	45 minutes	45 minutes
Deux moteurs	75 minutes	75 minutes	90 minutes
Chargeur d'accumulateurs	15 minutes	15 minutes	15 minutes
<u>Vérin</u>	<u>N/A</u>	<u>N/A</u>	<u>30 minutes</u>
<u>Vérin</u> de bascule motorisée	15 minutes	N/A	N/A
Vérin de dossier motorisé	15 minutes	N/A	N/A
Fourche	N/A	N/A	15 minutes
Support de repose-pied	N/A	N/A	15 minutes
Mécanisme de bascule motorisée	N/A	N/A	60 minutes
Câble	N/A	N/A	15 minutes

* N/A : le temps de remplacement de la pièce ou du composant doit faire l'objet d'une entente avec le fournisseur.

Base de positionnement

REPLACEMENT DE PIÈCES OU COMPOSANTS	LES ÉQUIPEMENTS ADAPTÉS PHYSIPRO INC.	ORTHOFAB INC.	SUNRISE MEDICAL CANADA INC.
Ajustement des freins	15 minutes	5 minutes	15 minutes
Fourche	10 minutes	15 minutes	15 minutes
Accoudoir	10 minutes	1 minute	15 minutes
Mécanisme de bascule à cylindre	25 minutes	15 minutes	15 minutes

Mécanisme de blocage	5 minutes	1 minute	15 minutes
Câble	15 minutes	10 minutes	15 minutes
Gâchette	5 minutes	10 minutes	15 minutes
Remplacement des cerceaux de conduite	15 minutes	15 minutes	15 minutes
Barre de poussée surélevée et orientable	10 minutes	N/A	N/A
Repose-pied rabattable, réglable en angle et en profondeur	10 minutes	N/A	N/A
Support de repose-pied	N/A	N/A	15 minutes
Montant de dossier droit, réglable en angle et en hauteur	5 minutes	N/A	N/A

* N/A : le temps de remplacement de la pièce ou du composant doit faire l'objet d'une entente avec le fournisseur.

Si la garantie s'applique, le fournisseur s'engage à rembourser à la Régie les frais et coûts suivants :

- Le temps prévu pour le remplacement de composants qui sont mentionnés aux tableaux précédents;
- Le coût de la main-d'œuvre pour les autres réparations pour lesquelles le temps de main-d'œuvre aura préalablement fait l'objet d'une entente entre l'établissement et le fournisseur;
- Une période additionnelle de trente (30) minutes par demande d'autorisation qui est allouée aux établissements pour les frais d'administration consécutifs à une demande d'autorisation;
- Un montant correspondant à 10 % du montant total de la facture transmise par l'établissement à la Régie afin de couvrir les frais administratifs de cette dernière.

3.2.6.2 Refus d'appliquer la garantie

Dans les cas où le fournisseur refuse d'assumer le coût d'un appareil, d'un composant, d'une pièce ou de la main-d'œuvre pendant la période de garantie, le fournisseur doit transmettre un numéro de refus à l'établissement qui lui a soumis la demande permettant d'identifier chacune d'entre elles de manière unique. Chaque fournisseur doit générer ses numéros de refus en respectant la structure séquentielle alphanumérique qui lui a été autorisée par la Régie.

Fournisseur	Numéro de refus
Amylior Inc.	
Les Composites Motion Inc.	RM suivi de 6 chiffres (ex. : RM123456)
Les équipements adaptés Physipro Inc.	RA suivi de 4 chiffres (ex. : RA1234)
Orthofab Inc.	
PDG Product Design Group Inc. (ancien contrat)	RG suivi de 6 chiffres (ex. : RG123456)
Pride Mobility Products Company (ancien contrat)	RPQ suivi de 7 chiffres (ex. : RPQ1234567)
Sunrise Medical Canada Inc.	RS suivi de 8 chiffres (ex. : RS12345678)

3.2.7 Modification d'un appareil en cours de contrat

[Aucune modification, de quelque nature que ce soit, ne peut être apportée en cours de contrat aux caractéristiques distinctives d'un appareil telles que définies à la Norme BNQ, sauf dans le cas prévu à l'article 2.8 du présent document d'appel d'offres.

Sous réserve de la conformité de l'appareil aux exigences de la norme BNQ et de la Régie prévues dans le présent document d'appel d'offres, toute autre modification est permise sans autorisation préalable de la Régie. Néanmoins, lorsqu'à la suite d'un changement de fournisseur des modifications sont apportées aux caractéristiques d'un composant de base listé au tableau 8 de la norme BNQ ou d'un composant assujéti à des exigences particulières d'essai listé au tableau 10 de la norme BNQ, le fournisseur doit faire reprendre la vérification du composant et remettre à la Régie une copie de la nouvelle « *Lettre et sommaire de vérification documentaire* » délivrée par le BNQ.

Le fournisseur doit informer la Régie par écrit des modifications apportées à un appareil ou à un composant dans un délai de 10 jours ouvrables préalablement à leur implémentation. Le fournisseur doit remettre à la Régie une nouvelle version du manuel de l'utilisateur, du bon de commande, du plan de l'appareil (article 5 de la Norme BNQ) et de la fiche technique (article 16.2 de la Norme BNQ) si ces documents ont dû être changés à la suite de la modification.

Le fournisseur doit également fournir aux établissements un nouvel exemplaire de chacun des composants modifiés.]

3.2.8 Bon de commande

[Le bon de commande utilisé par un établissement afin de transmettre une commande au fournisseur est approuvé par la Régie après l'adjudication des contrats.

Le bon de commande doit être rédigé en langue française et au minimum comprendre les champs de saisie identifiés dans le gabarit de bon de commande fourni à l'annexe 15.

Le fournisseur doit transmettre à la Régie, en format *Word* ou *Excel*, un projet de bon de commande pour chacun des appareils retenus, et ce, dans les dix (10) jours de la demande la Régie. Le projet de bon de commande doit être transmis, par courriel, à l'adresse suivante : sanr@ramq.gouv.qc.ca

Le fournisseur doit apporter les modifications demandées par la Régie, le cas échéant, et ce, dans les cinq (5) jours d'une demande à cet effet.

Une fois le bon de commande mis en forme et approuvé par la Régie, il est publié sur le site Internet de cette dernière.

Il est strictement interdit au fournisseur de modifier un bon de commande approuvé et d'en faire la distribution ou encore de distribuer des bons de commande non approuvés pour les appareils sous contrat.

À défaut de respecter cette interdiction, la Régie pourra exiger du fournisseur une pénalité de cinq cents dollars (500 \$) par violation.

En cas de contradiction entre le contenu d'un bon de commande et le contenu du Tarif, ce dernier a préséance.]

3.2.9 Livraison des appareils

[Le fournisseur s'engage à livrer à tout établissement, lorsqu'ils sont requis par ceux-ci, les appareils, leurs composants et leurs pièces. Les appareils, les composants et les pièces ainsi livrés doivent être en tous points conformes aux exigences prévues aux documents d'appel d'offres et doivent correspondre aux configurations et aux ajustements requis par l'établissement. Les établissements sont répartis sur tout le territoire de la province de Québec.] [...]

[Tous les coûts et frais relatifs à la livraison sont à la charge du fournisseur, notamment mais non limitativement les assurances, l'emballage, le transport, le déchargement, les frais de douane et de dédouanement, les taxes et les frais de reprise.

Le fournisseur doit, à compter de la date de transmission d'un bon de commande complété par un établissement, livrer l'appareil, le composant ou la pièce requis dans un délai ne pouvant excéder le délai maximal de livraison prévu, à moins que l'établissement ne convienne avec le fournisseur d'une date de livraison ultérieure. Le tableau suivant indique les délais maximaux de livraison exigés.

Pour les fins du calcul du délai maximal de livraison, un appareil de fabrication standard correspond à un appareil fabriqué avec les composants énumérés au bon de commande approuvé par la Régie et dont les dimensions correspondent avec celles qui apparaissent sur ce bon de commande, alors qu'un appareil de fabrication spéciale correspond à un appareil fabriqué à partir d'un devis personnalisé.

APPAREILS REQUIS	DÉLAI MAXIMAL DE LIVRAISON
Appareil de fabrication standard	Quinze (15) jours ouvrables
Fauteuil roulant à propulsion manuelle ou base de positionnement de fabrication spéciale	Six (6) semaines
Fauteuil roulant à propulsion motorisée de fabrication spéciale	Huit (8) semaines
Pièces et composants	Cinq (5) jours ouvrables

Le défaut du fournisseur de respecter ces délais l'expose à des pénalités. La Régie pourra exiger du fournisseur une pénalité équivalente à 10 % du prix du bien non livré pour chaque jour de retard, et ce, jusqu'à concurrence de 100 % du prix de ce bien. En cas de non-respect répétitif, la Régie se réserve le droit de résilier le contrat du fournisseur.

Le fournisseur doit utiliser un transporteur pouvant s'adapter à tous les types d'installations aménagées pour le déchargement de la marchandise et prévoir un système de récupération des appareils défectueux ou hors d'usage. Il est de la responsabilité du fournisseur de s'informer du

type d'installation en place pour la livraison auprès des responsables désignés de chaque établissement.

Chaque appareil doit être emballé de manière à lui assurer le maximum de protection contre les risques normaux de manutention, de transport et d'entreposage.

Si des exigences spécifiques de manutention doivent être respectées afin d'éviter d'endommager l'appareil, elles doivent être inscrites sur l'emballage ou fournies au transporteur.

Pour chaque appareil livré, le fournisseur doit fournir, sans frais, un exemplaire du manuel de l'utilisateur et du certificat de garantie qui seront remis aux personnes assurées. Lorsque requis par un établissement, le fournisseur doit remettre sans frais une version anglaise de ces documents.]

3.2.10 Reprise d'un appareil

[Le fournisseur s'engage à reprendre, sans frais, les appareils dont l'installation finale n'a pu être complétée lorsque la personne assurée décède après la transmission du bon de commande complété par un établissement mais avant la fin de la période requise pour les ajustements nécessaires.]

3.2.11 Sécurité des appareils

3.2.11.1 Risque

[Le fournisseur est tenu d'informer sans délai la Régie lorsqu'un appareil, un composant ou une pièce comporte un risque avéré ou potentiel pour la sécurité des personnes et des biens. Cette obligation prévaut également lorsque le fournisseur se voit dénoncer un risque avéré ou potentiel pour la sécurité des personnes ou des biens par un établissement ou toute autre personne, et ce, qu'il considère fondée ou non la dénonciation. À défaut de respecter cette obligation, la Régie pourra imposer au fournisseur une pénalité de cent mille dollars (100 000 \$).

Dans un délai de cinq (5) jours de la connaissance ou de la dénonciation d'un risque avéré ou potentiel pour la sécurité des personnes ou des biens, le fournisseur doit aviser la Régie par écrit des mesures correctives qu'il entend prendre et de l'échéancier pour leur application. Il doit également transmettre à la Régie ses observations et toute information utile en regard de la situation. Si le fournisseur estime que la situation ne requiert aucune mesure corrective, il doit en aviser la Régie dans le même délai.

La Régie peut exiger du fournisseur, dans le délai qu'elle détermine, toute information qu'elle estime pertinente pour évaluer la situation. Elle peut aussi s'adresser aux établissements afin d'obtenir une telle information.

À l'égard d'un risque avéré ou potentiel pour la sécurité des personnes ou des biens, la Régie peut :

- a) accepter, sous réserve des modifications qu'elle estime appropriées, les mesures correctives proposées par le fournisseur qui doit les mettre en application conformément à l'échéancier proposé.

Toutefois, lorsque les mesures proposées par le fournisseur impliquent, soit des changements aux caractéristiques distinctives de l'appareil telles que définies à la Norme BNQ, soit un changement de fournisseur des composants de base listés au tableau 8 de la Norme BNQ ou un changement de fournisseur de composants assujettis à des exigences particulières d'essai listés au tableau 10 de la Norme BNQ qui fait en sorte que les caractéristiques du composant sont modifiées, le fournisseur doit, préalablement à la mise en application des mesures proposées, faire reprendre la vérification d'une caractéristique ou d'un composant par le BNQ et obtenir la délivrance d'une nouvelle « *Lettre et sommaire de vérification* »;

- b) déterminer que la situation ne commande aucune mesure corrective;
- c) saisir un expert indépendant afin de procéder à une évaluation de la situation.]

3.2.11.2 Évaluation par un expert indépendant

[La Régie peut requérir les services d'un expert indépendant de son choix pour procéder à une évaluation de la situation. Dans un tel cas, elle en avise le fournisseur par écrit.

Sur la base de l'information recueillie par la Régie, l'expert procède à une évaluation préliminaire et donne son avis quant à l'opportunité d'interrompre à des fins préventives la livraison du ou des appareils, composants ou pièces visés. L'expert peut modifier son avis préliminaire en tout temps jusqu'au dépôt de son rapport final.

L'expert procède aux tests, études et autres démarches qu'il juge nécessaires. Il prend connaissance des observations et des informations transmises par le fournisseur à la Régie.

Au terme de son analyse, l'expert transmet à la Régie son rapport final exposant ses constatations et son avis motivé. Notamment, l'expert détermine si l'appareil, le composant ou la pièce visé représente un risque pour les personnes ou les biens. Le cas échéant, il donne son avis sur les mesures correctives qu'il estime appropriées. Il peut également donner son avis sur l'opportunité de procéder à un rappel de l'appareil, du composant ou de la pièce visée.]

3.2.11.3 Interruption de la livraison

[Lorsqu'elle estime qu'un appareil, un composant ou une pièce est susceptible de présenter un risque pour la sécurité des personnes ou des biens, la Régie peut exiger que sa livraison soit interrompue provisoirement, jusqu'à ce que l'expert indépendant rende son avis préliminaire. L'interruption provisoire ne peut être exigée pour plus de vingt (20) jours.

Sur réception de l'avis préliminaire de l'expert, la Régie peut exiger l'interruption préventive de la livraison des appareils, des composants ou des pièces faisant l'objet de cet avis.

Lorsqu'elle exige l'interruption provisoire ou l'interruption préventive, la Régie en avise le fournisseur par écrit. Sur réception de cet avis, le fournisseur doit immédiatement cesser la livraison des appareils, des composants ou des pièces visées. Le fournisseur est relevé de ses obligations relatives à la livraison des biens visés pour la durée de l'interruption.

La Régie peut imposer au fournisseur une pénalité équivalente au prix de chaque appareil, composant ou pièce livré pendant une période d'interruption provisoire ou préventive.]

3.2.11.4 Mesures correctives

[Après remise du rapport final d'évaluation de l'expert indépendant, la Régie peut, dans un avis écrit, exiger du fournisseur qu'il apporte des mesures correctives à l'appareil, au composant ou à la pièce faisant l'objet du rapport, ou qu'il modifie les mesures correctives qu'il a proposées initialement, le cas échéant. La Régie peut également exiger un rappel de l'appareil, du composant ou de la pièce visée.

Dans le délai prévu à l'avis, le fournisseur doit proposer par écrit à la Régie des mesures correctives définitives, un échéancier pour leur application et, le cas échéant, les modalités du rappel. La Régie peut soumettre cette proposition à l'expert indépendant pour obtenir son avis.

Lorsque la Régie accepte la proposition du fournisseur, celui-ci doit mettre en application les mesures correctives définitives conformément à l'échéancier proposé. Toutefois, lorsque les mesures proposées par le fournisseur impliquent, soit des changements aux caractéristiques distinctives de l'appareil telles que définies à la Norme BNQ, soit un changement de fournisseur des composants de base listés au tableau 8 de la Norme BNQ ou un changement de fournisseur de composants assujettis à des exigences particulières d'essai listés au tableau 10 de la Norme BNQ qui fait en sorte que les caractéristiques du composant sont modifiées, le fournisseur doit, préalablement à la mise en application des mesures proposées, faire reprendre la vérification d'une caractéristique ou d'un composant par le BNQ et obtenir la délivrance d'une nouvelle « *Lettre et sommaire de vérification* ».

En cas de refus de la proposition présentée, le fournisseur doit soumettre une nouvelle proposition à l'intérieur du délai indiqué dans l'avis de refus que lui transmet la Régie.

Lorsque deux propositions ont été soumises par le fournisseur mais refusées par la Régie, cette dernière pourra refuser de considérer toute nouvelle proposition du fournisseur et résilier le contrat du fournisseur pour la catégorie d'appareil concernée.]

3.2.11.5 Rappel

[Le fournisseur est tenu, sans délai, d'informer par écrit la Régie de tout rappel, volontaire ou non, visant tout appareil, tout composant ou toute pièce et lui transmettre toute information relative au rappel. De plus, il doit transmettre à la Régie toute l'information additionnelle que celle-ci juge pertinente relativement au rappel, et ce, dans les soixante-douze (72) heures d'une demande à cet effet.

Le fournisseur doit convenir avec la Régie des modalités de retrait, de remplacement et de retour d'un appareil, d'un composant ou d'une pièce. Dans tous les cas de rappel, toute communication transmise aux établissements ou aux personnes assurées par le fournisseur doit faire l'objet d'une approbation préalable par la Régie.

Le fournisseur doit également fournir à la Régie un rapport hebdomadaire concernant l'état d'avancement du rappel, et ce, dans les délais requis par la Régie. Ce rapport doit notamment indiquer :

- La dénomination et le numéro de série de chaque appareil visé par le rappel;

- Le nom complet de l'établissement ayant reçu l'appareil, le composant ou la pièce visé par le rappel et la date de livraison;
- La **date prévue** d'application des mesures correctives (le cas échéant);
- La description des mesures correctives (le cas échéant);
- La **date d'application** des mesures définitives.

Le fournisseur s'engage à assumer tous les frais inhérents à un rappel, incluant notamment, mais non limitativement, les frais d'administration et de gestion reliés à son exécution.]

3.2.12 Marquage

[Chaque appareil doit faire l'objet d'un marquage permanent qui comporte les éléments suivants :

1. un espace réservé pour inscrire la date de prise de possession initiale de l'appareil neuf;
2. la mention : « Cet appareil doit être retourné dans un Service d'aides techniques d'un établissement de santé lorsqu'il n'est plus utilisé par la personne à qui la RAMQ l'a fourni ».

Ce marquage doit être apposé sur une étiquette ou une plaque signalétique distincte de celle prévue à l'article 16.1 de la Norme BNQ et être fixée de manière permanente et visible lorsque l'appareil repose sur ses roues. Le lettrage doit être indélébile, en lettres majuscules d'une hauteur minimale de 2 mm et d'une couleur contrastante sur un fond pâle.]

Exemple de plaque d'identification

DATE DE PRISE DE POSSESSION INITIALE : CET APPAREIL DOIT ÊTRE RETOURNÉ DANS UN SERVICE D'AIDES TECHNIQUES D'UN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ LORSQU'IL N'EST PLUS UTILISÉ PAR LA PERSONNE À QUI LA RAMQ L'A FOURNI.
--

3.2.13 Formation et assistance technique

[Dans les quatre (4) mois suivants l'adjudication des contrats, le fournisseur s'engage, à ses frais, à :

1. fournir à chacun des établissements, un démonstrateur de chacun des appareils retenus équipé de tous les composants de base indiqués au bordereau de prix de l'appareil;
2. rencontrer les personnes désignées par les établissements et leur fournir la formation nécessaire sur les aspects liés à l'utilisation, au fonctionnement, l'entretien, l'ajustement et les techniques de réparation des appareils retenus dans le cadre du présent appel d'offres. La date sera convenue entre le fournisseur et l'établissement;

3. fournir la documentation nécessaire, en français, pour effectuer l'installation, l'entretien et la vérification des appareils ainsi qu'un catalogue de pièces dont les prix sont identiques à ceux contenus au catalogue de pièces remis à la Régie.

De plus, pour la durée du contrat, le fournisseur s'engage, à ses frais à :

4. fournir aux établissements un service de soutien technique en français et accessible de 8h à 16h, heure du Québec, du lundi au vendredi, sauf les jours fériés;

5. offrir aux établissements une assistance technique directe par la présence de représentants sur une base régulière. La fréquence ainsi que les horaires des visites doivent faire l'objet d'une entente entre le fournisseur et chacun des établissements. À part les demandes particulières d'assistance technique, les visites des représentants, sous réserve des ententes, doivent correspondre aux fréquences minimales définies dans le tableau suivant :

RÉGIONS ADMINISTRATIVES	FRÉQUENCE MINIMALE
Capitale-Nationale (03), Mauricie (04), Montréal (06), Outaouais (07), Laval (13), Laurentides (15), Montérégie (16) et Centre-du-Québec (17)	2 fois par mois
Saguenay-Lac-Saint-Jean (02), Estrie (05), Chaudière-Appalaches (12), Lanaudière (14)	1 fois par mois
Bas-Saint-Laurent (01), Abitibi-Témiscamingue (08), Côte-Nord (09), Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (11)	1 fois tous les 4 mois

6. inviter le représentant de la Régie aux formations et présentations qu'il dispense;

7. fournir à la Régie une copie de toutes les communications écrites faites avec les établissements, à l'exclusion des documents de transaction concernant l'achat des appareils, leurs composants ou leurs pièces;

8. inclure le représentant de la Régie dans sa liste d'adresses de diffusion de l'information en ce qui concerne les appareils retenus dans le cadre du présent appel d'offres.]

3.2.14 Conservation et transmission de données

[La Régie exige du fournisseur qu'il conserve les données et documents suivants concernant chacun des appareils sous contrat, et ce, pour la durée du contrat :

- les bons de commandes, les bons de livraison et les factures utilisés dans le cadre de chacune des ventes aux établissements;
- un rapport des ventes d'appareils, de composants et de pièces par établissement;
- un rapport de suivi des rappels, volontaires ou non, liés à un appareil, un composant ou une pièce, tel que précisé à l'article 2.8;

- un registre des appareils repris tel que spécifié à l'article 2.8, comprenant notamment le numéro de série de ces appareils.
- un registre des réparations en période de garantie contenant notamment les informations suivantes :
 - a) le numéro de série de l'appareil pour lequel il y a demande de réparation en période de garantie;
 - b) la dénomination de l'appareil;
 - c) le nom complet de l'établissement prescripteur de l'appareil;
 - d) la date de livraison de l'appareil à l'établissement;
 - e) le numéro d'autorisation;
 - i. les composants et pièces autorisés en remplacement;
 - ii. la main d'œuvre allouée (HH : MM);
 - f) le cas échéant, le numéro de refus et la justification.

Sur demande de la Régie, la période de conservation de ces documents peut être prolongée pour une période additionnelle qu'elle détermine sans toutefois excéder dix (10) ans de la date de fin du contrat.

À tout moment pendant la durée du contrat et pour la période additionnelle qu'elle détermine, le cas échéant, la Régie se réserve le droit de demander par écrit au fournisseur de lui transmettre les documents qu'elle pourrait requérir pour vérifier que le fournisseur a exécuté le contrat conformément aux exigences prescrites. Le fournisseur s'engage à transmettre l'information demandée dans un délai de trente (30) jours civils à la Régie à l'adresse courriel suivante : sanr@ramq.gouv.qc.ca.

Le fournisseur s'engage à acheminer à la Régie une version électronique en format Excel du registre prévu au paragraphe 5 dans les dix (10) jours suivant la date de fin de chaque mois, ainsi qu'une version électronique en format Excel du rapport prévu au paragraphe 2 et du registre prévu au paragraphe 4 dans les trente (30) jours de la fin de chaque semestre. Les documents doivent être transmis à l'adresse courriel suivante : sanr@ramq.gouv.qc.ca.]

3.2.15 Disponibilité des pièces

[Le fournisseur doit s'assurer de la disponibilité des composants et des pièces neuves nécessaires au fonctionnement d'un appareil pour une période minimale de cinq (5) ans à compter de la date de la prise de possession de l'appareil par la personne assurée.]

Ancien contrat

Le fournisseur s'engage à maintenir la disponibilité des composants de base, des composants optionnels et des pièces neuves nécessaires au fonctionnement des appareils à contrat, pour une période de 5 ans à compter de la date de fin d'obligation de livraison prévue à l'article 2.9.2.

3.2.16 Représentation et publicité

[L'utilisation de l'image de marque de la Régie, du nom ou du logo de la Régie, de toute marque officielle détenue par la Régie, de toute marque de commerce de la Régie, de tout nom de domaine de la Régie ou de toute œuvre sur laquelle la Régie possède un droit d'auteur est interdite, sous toutes ses formes (notamment : dépliants, brochures et sites Internet) et pour quelque raison que ce soit. Cette interdiction vise à la fois le fournisseur et ses sous-traitants.

À défaut par le fournisseur de respecter cette obligation, la Régie peut appliquer une pénalité de cinq cents dollars (500 \$) par violation.]

3.3 Obligations contractuelles des fournisseurs d'accumulateurs pour fauteuils roulants à propulsion motorisée

3.3.1 Objet de contrat

La Régie retient les services du fournisseur, qui s'engage à fournir et à livrer aux établissements visés à l'article 69 du Règlement sur les appareils suppléant à une déficience physique et assurés en vertu de la Loi sur l'assurance maladie des paires d'accumulateurs neufs pour fauteuils roulants à propulsion motorisée de type GEL des groupes U1, 22NF et 24 avec tension nominale de 12 volts.

3.3.2 Entrée en vigueur et durée du contrat

Le contrat entre en vigueur le 1^{er} juin 2019 pour se terminer le 31 mai 2022 mais demeure en vigueur, malgré la fin du contrat, toute clause qui doit continuer de s'appliquer selon les modalités prévues, incluant notamment :

- Garantie des accumulateurs
- Sécurité des personnes et des biens
- Rappel
- Remplacement pendant la période de garantie

3.3.3 Prix

Les prix fixés comprennent tous les frais, y compris les assurances, les frais de douane et de dédouanement, les frais de garantie, les frais de livraison et les frais de reprise, s'il y a lieu à un établissement, ainsi que tous les droits pendant la durée du présent contrat.

Le fournisseur s'engage à maintenir ses prix pour toute la durée du contrat.

Malgré ce qui précède, le prix à la paire de chacun des groupes d'accumulateurs sera indexé en fonction du taux de change du dollar canadien par rapport au dollar américain et du prix de vente du plomb lorsque le pourcentage de variation obtenu entre le 1^{er} juin 2019 et la date de référence est supérieur à 3 %. Le cas échéant, l'ajustement à la hausse des prix prendra effet à la date indiquée dans un avis écrit de la Régie transmis au fournisseur.

Pour les fins du présent contrat, les dates de références sont fixées au 1^{er} mars 2020, 1^{er} décembre 2020 et 1^{er} septembre 2021.

3.3.4 Garantie du meilleur prix

Le fournisseur déclare et certifie que tous les prix soumis pour chaque paire d'accumulateurs, sont égaux ou moindres que les prix qu'il a établis avec quiconque, y compris ses clients les plus

avantages, pour les mêmes paires d'accumulateurs comportant des garanties analogues à celle prévues au présent contrat. Le cas échéant, la Régie bénéficiera également de ces prix plus avantageux, malgré ceux fixés au Tarif.

Le fournisseur s'engage à offrir et à verser à la Régie, tous les escomptes, ristournes ou autres avantages qui auraient pour effet d'accorder un meilleur prix relativement à l'achat d'accumulateurs des groupes U1, 22NF ou 24, faisant l'objet du contrat que ceux fixés au Tarif. Dans le cas où l'un de ceux-ci ne serait pas d'ordre pécuniaire, le fournisseur s'engage à en donner l'équivalent en argent à la Régie.

De plus, il est interdit au fournisseur de fournir aux établissements, directement ou indirectement, une paire d'accumulateurs à un prix inférieur à celui qui est assumé par la Régie pour une telle paire d'accumulateurs.

Pour chaque paire d'accumulateurs fournie en contravention au présent article, le fournisseur sera passible d'une pénalité équivalente au prix établi au Tarif pour cette paire d'accumulateurs.

3.3.5 Modalités de facturation et de paiement

Le fournisseur doit présenter sa facture à l'établissement auquel il a fourni et livré des accumulateurs en vertu du présent contrat. Cet établissement assume le paiement de la facture transmise par le fournisseur.

Le paiement consécutif à la réception d'une facture est réputé en retard si la période de paiement est supérieure à soixante jours. Tout montant dû par un établissement en vertu du présent contrat peut porter intérêt à compter du premier jour de retard, au taux en vigueur en vertu de l'article 28 de la Loi sur l'administration fiscale (RLRQ, chapitre A-6. 002).

Le fournisseur s'engage à fournir à la Régie le nom des établissements qui n'effectuent pas le paiement dans un délai de soixante jours.

3.3.6 Application des garanties

Les accumulateurs fournis doivent être en bon état de fonctionnement, avec une charge initiale complète et une capacité résiduelle déchargeable (C_r) égale ou supérieure à 80 %. Le fournisseur s'engage à offrir des accumulateurs de remplacement neufs, sans frais, advenant un défaut de fonctionnement. Cette garantie inclut tous les frais d'administration et de transport ou d'expédition engagés à l'occasion de l'exécution de la garantie. De façon plus spécifique, le fournisseur s'engage à donner les garanties suivantes :

- a) Une garantie minimale d'une durée de douze (12) mois à compter de la date d'installation sur le fauteuil roulant à propulsion motorisée d'une personne assurée, sans limitation, contre tout défaut de fonctionnement, et ce, sans égard au nombre de cycles effectués à la date d'installation sur le fauteuil roulant à propulsion motorisée;
- b) Une garantie minimale de trois (3) mois, sans limitation, sur les accumulateurs remplacés par le fournisseur ou par un établissement dans les quatre-vingt-dix (90) jours précédant

la fin de la garantie prévue au paragraphe a) du présent article, à compter de la date de ce remplacement;

Le fournisseur est responsable du respect de la garantie.

Le fournisseur s'engage à fournir aux établissements avec chaque paire d'accumulateurs livrée, un certificat de garantie destiné à la personne assurée énonçant les garanties prévues au présent article et à en respecter toutes les conditions.

3.3.6.1 Remplacement pendant la période de garantie

En cours de garantie, le fournisseur s'engage en cas de défectuosité d'un accumulateur à :

- a) remplacer, sans frais, l'accumulateur défectueux par un accumulateur neuf similaire lorsque la défectuosité est constatée avant l'installation ;
- b) remplacer, sans frais, les accumulateurs défectueux par une paire d'accumulateurs neufs similaires lorsque la défectuosité est constatée sur l'un ou l'autre des accumulateurs après l'installation.

Le fournisseur doit au préalable autoriser tout remplacement pendant la période de garantie. Le fournisseur s'engage à effectuer une analyse diligente d'une demande de remplacement provenant d'un établissement en période de garantie et à accompagner sa réponse d'un numéro d'autorisation. Le fournisseur est tenu, avant d'émettre un refus, de procéder à l'inspection visuelle des accumulateurs.

East Penn Canada Power Battery	QU suivi de 5 chiffres (ex. : QU12345)
	ML suivi de 5 chiffres (ex. : ML12345)
	OT suivi de 5 chiffres (ex. : OT12345)

3.3.6.2 Refus d'appliquer la garantie

En cas de refus d'appliquer la garantie, le fournisseur doit transmettre par écrit sa réponse à l'établissement qui lui a soumis la demande et fournir, par écrit, dans les trois jours de la communication sa réponse à l'établissement, les motifs à l'appui du refus à l'établissement et à la Régie.

Les informations destinées à la Régie doivent être envoyées par courrier électronique à l'adresse suivante: sanr@ramq.gouv.qc.ca sepr@ramq.gouv.qc.ca.

3.3.7 Modification du contrat

Toute modification au contenu du présent contrat devra faire l'objet d'une entente consignée par écrit et signée par chacune des parties. Cette entente ne peut changer la nature du contrat et elle fera partie intégrante du présent contrat.

3.3.8 Collecte, récupération et recyclage des accumulateurs

Dans le but de favoriser le développement durable et de minimiser l'impact sur l'environnement, notamment en augmentant la quantité de matières résiduelles récupérées, le fournisseur doit procéder à la collecte, à la récupération et au recyclage des accumulateurs dans le respect des règles et normes environnementales applicables.

Le fournisseur doit détenir un plan de collecte, de récupération et de recyclage des accumulateurs usagés ou défectueux recueillis dans les établissements de chacune des régions administratives du Québec.

Le fournisseur est responsable de la collecte des accumulateurs dans tous les établissements et a l'obligation d'en disposer conformément à son plan. Toutefois, le fournisseur et les établissements doivent convenir conjointement des modalités d'exécution du système de collecte.

Les frais (frais de transport, coûts de récupération et de recyclage) liés à cette obligation, devront être assumés entièrement par le fournisseur et être inclus dans le prix à la paire soumis pour chaque groupe d'accumulateurs.

3.3.9 Livraison des accumulateurs chez les dispensateurs

Le fournisseur s'engage à livrer, à travers l'ensemble du territoire de la province de Québec, les accumulateurs lorsqu'ils sont requis par les établissements. Les accumulateurs ainsi livrés doivent être en tout point conformes à l'ensemble des exigences et être en bon état de fonctionnement avec une charge initiale complète et une capacité résiduelle déchargeable (C_r) égale ou supérieure à 80 %. Tous les coûts et frais relatifs à la livraison sont à la charge du fournisseur, notamment les assurances, l'emballage, le transport, le déchargement, les frais de douane et de dédouanement, les taxes et les frais de reprise des accumulateurs.

À la demande d'un établissement, le fournisseur doit fournir, sans frais pour chacun des groupes d'accumulateur, des exemplaires du manuel d'utilisation et du certificat de garantie qui sera remis aux personnes assurées. Lorsque requis par un établissement, le fournisseur devra remettre sans frais une version anglaise de ces documents.

Le fournisseur doit utiliser un transporteur pouvant s'adapter à tous les types d'installations aménagées pour le déchargement de la marchandise et prévoir un système de récupération des accumulateurs défectueux ou hors d'usage. Il est de la responsabilité du fournisseur de s'informer du type d'installation en place pour la livraison auprès des responsables désignés de chaque établissement.

Le fournisseur doit, à compter de la date de réception d'une commande provenant d'un établissement, livrer les accumulateurs requis à cet établissement dans un délai maximal de dix (10) jours ouvrables, à moins que l'établissement convienne d'une date de livraison ultérieure.

À défaut de respecter les délais de livraison susmentionnés, la Régie pourra exiger du fournisseur une pénalité équivalente à 10 % du prix des biens non livrés pour chaque jour de retard, et ce, jusqu'à concurrence de 100 % du prix de ces biens.

3.3.10 Sécurité des personnes et des biens

Le fournisseur est tenu d'informer sans délai la Régie lorsqu'il constate qu'un groupe d'accumulateurs faisant l'objet du contrat comporte un risque avéré ou potentiel pour la sécurité des personnes ou des biens. Cette obligation prévaut également lorsque le fournisseur se voit dénoncer un risque pour la sécurité des personnes ou des biens par un établissement ou toute autre personne, et ce, qu'il considère fondée ou non la dénonciation. À défaut de respecter cette obligation, la Régie pourra exiger du fournisseur une pénalité de mille dollars (1 000 \$).

Dans un délai de cinq (5) jours de la connaissance ou de la dénonciation d'un risque avéré ou potentiel pour la sécurité des personnes ou des biens, le fournisseur doit aviser par écrit la Régie des mesures correctives qu'il entend prendre et de l'échéancier pour leur application. Il doit également transmettre à la Régie ses observations et toute information utile en regard de la situation. Si le fournisseur estime que la situation ne requiert aucune mesure corrective, il doit en aviser la Régie dans le même délai.

La Régie peut exiger du fournisseur, dans le délai qu'elle détermine, toute information qu'elle estime pertinente pour évaluer la situation. Elle peut aussi s'adresser aux établissements afin d'obtenir une telle information.

À l'égard d'un risque avéré ou potentiel pour la sécurité des personnes ou des biens, la Régie peut :

- accepter, sous réserve des modifications qu'elle estime appropriées, les mesures correctives proposées par le fournisseur, lequel doit alors les mettre en application conformément à l'échéancier proposé et, lorsque requis par la Régie, renouveler les attestations de conformité aux exigences techniques requises;
- déterminer que la situation ne commande aucune mesure corrective;
- saisir de la question un expert indépendant.

3.3.10.1 Évaluation par un expert indépendant

La Régie peut requérir les services d'un expert indépendant de son choix pour procéder à une évaluation. Dans un tel cas, elle en avise le fournisseur par écrit.

Sur la base de l'information recueillie par la Régie, l'expert procède à une évaluation préliminaire et donne son avis quant à l'opportunité d'interrompre à des fins préventives la

livraison du ou des groupes d'accumulateurs visés. L'expert peut modifier son avis préliminaire en tout temps jusqu'au dépôt de son rapport final.

L'expert procède aux tests, études et autres démarches qu'il juge nécessaires. Il doit prendre connaissance des observations et des informations transmises par le fournisseur à la Régie.

Au terme de son analyse, l'expert transmet à la Régie son rapport final exposant ses constatations et son avis motivé. Notamment, il détermine si l'accumulateur, le groupe ou les groupes d'accumulateurs visés présente un risque pour les personnes ou pour les biens. Le cas échéant, il donne son avis sur les mesures correctives qu'il estime appropriées. Il peut également donner son avis sur l'opportunité de procéder à un rappel et sur celle de renouveler les attestations de conformité aux exigences techniques requises.

3.3.10.2 Interruption de la livraison

Lorsqu'elle estime qu'un ou des groupes d'accumulateurs sont susceptibles de présenter un risque pour la sécurité des personnes ou des biens, la Régie peut exiger que leur livraison soit interrompue provisoirement, jusqu'à ce que l'expert indépendant rende son avis préliminaire. L'interruption provisoire ne peut être exigée pour plus de vingt (20) jours.

Sur réception de l'avis préliminaire de l'expert, la Régie peut exiger l'interruption préventive de la livraison du ou des groupes d'accumulateurs faisant l'objet de cet avis.

Lorsqu'elle exige l'interruption provisoire ou l'interruption préventive d'un ou de plusieurs groupes d'accumulateurs, la Régie en avise le fournisseur par écrit. Sur réception de cet avis, le fournisseur doit immédiatement cesser la livraison du ou des groupes d'accumulateurs visés. Le fournisseur est relevé de ses obligations de livraison à l'égard de ce ou ces groupes d'accumulateurs pour la durée de l'interruption prévue à l'avis.

La Régie peut imposer au fournisseur une pénalité équivalente au prix de chaque accumulateur livré pendant une période d'interruption provisoire ou préventive.

3.3.10.3 Mesures correctives

Après remise du rapport final d'évaluation de l'expert indépendant, la Régie peut, par un avis écrit, exiger du fournisseur qu'il apporte des mesures correctives au(x) groupe(s) d'accumulateurs faisant l'objet du rapport, ou qu'il modifie les mesures correctives qu'il a proposées initialement, le cas échéant. La Régie peut également exiger un rappel.

Dans le délai prévu à l'avis, le fournisseur doit proposer par écrit à la Régie des mesures correctives, un échéancier pour leur application et, le cas échéant, les modalités du rappel. La Régie peut soumettre cette proposition à l'expert indépendant pour obtenir son avis.

Lorsque la Régie accepte la proposition du fournisseur, celui-ci doit mettre en application les mesures correctives conformément à l'échéancier proposé et, sur demande de la Régie, renouveler les attestations de conformité aux exigences techniques requises.

En cas de refus de la proposition du fournisseur par la Régie, celui-ci doit soumettre une nouvelle proposition à l'intérieur du délai indiqué dans l'avis de refus que lui transmet la Régie.

Lorsque deux propositions ont été soumises et refusées par la Régie, celle-ci peut refuser de considérer toute nouvelle proposition du fournisseur et elle peut résilier le contrat en ce qui concerne le(s) groupe(s) d'accumulateurs concerné(s).

3.3.10.4 Rappel

Le fournisseur est tenu d'informer sans délai par écrit la Régie de tout rappel, volontaire ou non, visant tout groupe d'accumulateurs. De plus, il doit transmettre à la Régie toute l'information que celle-ci juge pertinente relativement au rappel, et ce, dans les soixante-douze (72) heures d'une demande à cet effet.

Dans tous les cas de rappel d'un ou de plusieurs groupes d'accumulateurs, toute communication transmise aux établissements ou aux personnes assurées par le fournisseur doit faire l'objet d'une approbation préalable par la Régie.

De plus, le fournisseur doit également fournir à la Régie un rapport hebdomadaire concernant l'état d'avancement du rappel. Ce rapport doit notamment indiquer :

- Le numéro de modèle de chaque accumulateur visé par le rappel;
- Le nom complet de l'établissement;
- La date de livraison à l'établissement de l'accumulateur visé par le rappel;
- La date prévue d'application de la mesure corrective (le cas échéant);
- Une description des mesures correctives qui seront appliquées, le cas échéant.

Le fournisseur s'engage à assumer tous les frais inhérents à un rappel, incluant notamment mais non limitativement les frais d'administration et de gestion reliés à son exécution.

3.3.11 Formation et assistance technique

1. Dans un délai maximum d'un (1) mois suivant la date de signature du contrat, le fournisseur s'engage à fournir aux établissements, à ses frais, toute la documentation technique nécessaire pour effectuer l'installation, l'entretien et la vérification des accumulateurs retenus dans le cadre de l'appel d'offres. Toute la documentation doit être disponible en français.

De plus, pour la durée du contrat, le fournisseur s'engage à :

1. fournir aux établissements, à ses frais, un service de soutien technique en français et accessible de 8 h à 16 h, du lundi au vendredi, sauf les jours fériés;
2. fournir à la Régie, à ses frais, une copie de toutes les communications écrites effectuées avec les établissements concernant les groupes d'accumulateurs visés, à l'exclusion des documents de transaction concernant l'achat des accumulateurs;
3. fournir, à ses frais, toutes les mises à jour de la documentation technique, manuels d'utilisation et toute autre documentation pertinente.

3.3.12 Conservation et transmission de données

La Régie exige du fournisseur qu'il conserve les données et documents suivants pendant toute la durée du contrat :

1. les bons de commandes, les bons de livraison et les factures utilisés dans le cadre de chacune des ventes aux établissements;
2. un rapport des ventes d'accumulateurs par établissement;
3. un rapport de suivi des rappels, volontaires ou non (s'il y a lieu);
4. un registre des demandes de remplacement en période de garantie contenant notamment les informations suivantes :
 - a) Le nom complet de l'établissement;
 - b) Le numéro de modèle de chaque accumulateur;
 - c) La date de livraison à l'établissement de l'accumulateur initial;
 - d) La date de livraison à l'établissement de l'accumulateur de remplacement (le cas échéant);
 - e) Le numéro d'autorisation;
 - f) La justification en cas de refus.

La période de conservation des données et documents peut, sur demande de la Régie, être prolongée pour une période additionnelle qu'elle détermine.

Sur demande écrite de la Régie, pendant la durée du présent contrat et pour la période additionnelle de conservation que la Régie pourrait déterminer, le fournisseur met à la disposition de la Régie les données et documents qu'elle pourrait requérir pour vérifier que le fournisseur a exécuté le contrat conformément aux exigences prescrites. Le fournisseur dispose alors d'un délai de trente (30) jours pour acheminer le tout à la Régie par courriel, aux coordonnées suivantes : sanr@ramq.gouv.qc.ca ~~sepr@ramq.gouv.qc.ca~~

3.3.13 Représentation et publicité

L'utilisation de l'image de marque de la Régie, du nom de la Régie, du logo de la Régie, de toute marque officielle détenue par la Régie, de toute marque de commerce de la Régie, de tout nom de domaine de la Régie ou de toute œuvre sur laquelle la Régie possède un droit d'auteur est interdite, sous toutes ses formes (notamment dépliants, brochures, sites Internet) et pour quelque raison que ce soit. Cette interdiction vise à la fois le fournisseur et ses sous-traitants

À défaut par le fournisseur de respecter cette obligation, la Régie peut exiger une pénalité de cinq cents dollars (500 \$) par violation.