



## Conditions générales d'achat standard – septembre 2021

### (« Conditions générales »)

#### 1. INTERPRÉTATION

Les définitions qui suivent s'appliquent aux présentes Conditions générales.

**sites d'Aviva** : a) toute installation du groupe d'acheteurs; b) tout immeuble dont un membre du groupe d'acheteurs est propriétaire ou occupant (y compris si l'acheteur ou un autre membre du groupe d'acheteurs en est locataire et bénéficiaire de services touchant l'immeuble aux termes d'un bail); ou c) tout terrain que l'acheteur ou un membre du groupe d'acheteurs est tenu d'entretenir ou sur lequel il est tenu de travailler;

**date de début** : la date à laquelle le fournisseur est tenu de commencer à fournir les services décrits dans le bon de commande, ou, si aucune date n'est stipulée, la date d'émission du bon de commande;

**date d'achèvement** : la date à laquelle le fournisseur est tenu d'achever les services décrits dans le bon de commande, ou, si aucune date n'est stipulée, le 28<sup>e</sup> jour après la date de début;

**contrat** : le bon de commande et les présentes Conditions générales (y compris tout document incorporé par renvoi dans le bon de commande ou les présentes Conditions générales);

**produits** : tous les produits, y compris toute partie de ces derniers, que l'acheteur s'est engagé à acheter au fournisseur aux termes du bon de commande;

**date d'exigibilité des produits** : la ou les dates de livraison des produits stipulées dans le bon de commande ou, si aucune date n'est stipulée, le 28<sup>e</sup> jour après la date d'émission du bon de commande;

**pertes** : l'ensemble des pertes (y compris les amendes, pénalités et impôts à payer), mises en demeure, obligations, réclamations (imminentes ou réelles), procédures et dommages-intérêts, ainsi que tous les coûts, frais et paiements s'y rapportant, y compris ceux qui sont versés à des tiers (y compris les taxes supplémentaires, les taxes de vente irrécouvrable, les frais et honoraires juridiques et les frais d'enquête, les litiges, les règlements, les condamnations et les intérêts);

**bon de commande ou BC** : le bon de commande établi par l'acheteur, à savoir l'ordre écrit de lui fournir les produits ou services, qui incorpore les présentes Conditions générales, précise les descriptions, spécifications et modèles et indique le numéro de bon de commande;

**législation relative à la protection de la vie privée** : l'ensemble des lois, règles, règlements, directives réglementaires et obligations réglementaires applicables de ressort fédéral, provincial ou territorial au Canada et se rapportant à la protection des données personnelles, y compris la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, L.C. 2000, ch. 5 (« **LPRPDE** ») et les règlements d'application, dans leur version la plus récente;

**acheteur** : membre du groupe d'acheteurs désigné sur le bon de commande comme étant l'acheteur des biens ou services visés;

**groupe d'acheteurs** : le groupe d'entreprises ayant pour société de portefeuille ultime Aviva Canada Inc. ou toute entité pouvant lui succéder;

**services** : tous les services, y compris toute partie de ceux-ci et tous les produits du travail découlant des services, désignés au contrat comme étant à fournir à l'acheteur sur un site d'Aviva, y compris les travaux exécutés sur un tel site;

**fournisseur** : personne physique ou morale qui accepte le bon de commande conformément à l'article 2.2.

**travaux** : les travaux et activités de mise en service décrits dans le bon de commande, que doit effectuer le fournisseur pour le compte de l'acheteur sur des sites d'Aviva.

#### 2. APPLICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

2.1 Les présentes Conditions générales s'appliquent aux biens ou services que fournit le fournisseur à l'exclusion de toute autre modalité que le fournisseur pourrait chercher à imposer ou à y incorporer ou qui pourrait implicitement

découler d'un usage, d'une coutume, d'une pratique établie ou de la conduite habituelle des affaires.

- 2.2 Tout bon de commande est réputé accepté dès que le fournisseur : a) signifie son acceptation du bon de commande ou b) exécute, même en partie, la commande de produits ou services.
- 2.3 Aucune modification des présentes conditions générales ne vaut si elle n'est pas approuvée par écrit par l'acheteur et le fournisseur.

#### 3. FRAIS

- 3.1 Le fournisseur doit préalablement s'inscrire dans le portail des fournisseurs d'Aviva, puis être approuvé par le partenaire d'affaires de facturation électronique sélectionné d'Aviva, s'il y a lieu, pour commencer à fournir les biens ou services. Le fournisseur doit prendre à sa charge tous les frais à engager pour utiliser les services du partenaire d'affaires de facturation électronique.
- 3.2 Le prix des produits ou services est spécifié sur le bon de commande hors taxe sur les produits et services ou taxe de vente harmonisée fédérale (« **TPS/TVH** ») et hors taxe de vente provinciale (« **TVP** »), mais y compris tous les autres coûts, frais et taxes.
- 3.3 La TPS/TVH et la TVP applicables sont détaillées séparément du prix des produits ou services sur la facture du fournisseur.
- 3.4 L'acheteur peut retenir sur le prix des produits ou services toutes les taxes qu'il est tenu de retenir à la source en application des lois fédérales, provinciales ou territoriales ou de toute réglementation locale.
- 3.5 Le fournisseur doit faire parvenir sans tarder une facture à l'acheteur une fois les produits ou services livrés ou fournis en totalité (ou, sinon, suivant les modalités de paiement spécifiées sur le bon de commande) en faisant appel au partenaire de facturation de l'acheteur, s'il y a lieu.
- 3.6 Sauf si la faute lui incombe, l'acheteur n'est plus tenu au paiement des factures que le fournisseur n'aura pas présentées dans une période de six mois suivant l'achèvement de la prestation des produits ou services (ou suivant la date d'exigibilité spécifiée sur le bon de commande), et le fournisseur renonce alors à tout droit d'en recouvrer le montant.
- 3.7 L'acheteur doit régler le prix des produits ou services dans un délai de 30 jours à compter de la réception de la facture présentée dans les règles, à condition que la facture ne fasse pas l'objet d'une contestation.
- 3.8 Sans préjudice des autres droits des parties aux termes du contrat, toute somme incontestée et correctement facturée en vertu du contrat dont le paiement est en souffrance porte intérêt à compter de sa date d'exigibilité jusqu'à son acquittement intégral, avant comme après toute décision judiciaire, au taux annuel courant de 2 % (« **intérêt de retard** »).
- 3.9 Le fait qu'un paiement soit en souffrance ne donne pas au fournisseur le droit de suspendre la livraison de produits ou la prestation de services s'il n'a pas d'abord avisé l'acheteur de son intention et ne lui a pas raisonnablement donné la possibilité de s'acquitter de son dû.
- 3.10 En cas d'interrogation ou de désaccord de bonne foi quant à un montant porté sur une facture, l'acheteur doit en aviser le fournisseur dans les meilleurs délais, et tous deux doivent s'efforcer, ensemble et de bonne foi, de trouver une solution à l'interrogation ou au désaccord dans les 30 jours suivant l'avis. Une fois le désaccord réglé, l'acheteur est tenu de payer, dans le cadre du processus de règlement, toute somme due dans les 30 jours suivant le règlement en question, sans aucun intérêt de retard, étant toutefois entendu que des intérêts de retard commenceront à courir à l'expiration d'un délai de 30 jours

à compter de la date d'exigibilité alors convenue de ladite somme.

#### 4. PRODUITS

- 4.1 Les produits sont livrés, port payé, au point de livraison et aux dates et heures spécifiés par l'acheteur dans le bon de commande.
- 4.2 La conception, la qualité, les matériaux et la fabrication des produits doivent être les meilleurs possible, et ceux-ci doivent être sans défaut et conformes en tous points au bon de commande et respecter toutes les prescriptions légales et réglementaires pertinentes. Les droits de l'acheteur aux termes des présentes conditions générales s'ajoutent aux dispositions légales en faveur de l'acheteur aux termes de la loi sur la vente d'objets de la province ou du territoire dont relève la transaction.
- 4.3 L'acheteur a le droit d'inspecter et d'essayer les produits préalablement à leur livraison, à tout moment raisonnable signifié au fournisseur. L'acheteur, s'il acquiert l'opinion, à la suite d'une telle inspection ou d'un tel essai, que les produits ne sont pas ou probablement pas conformes au bon de commande, doit en aviser le fournisseur, auquel cas celui-ci doit prendre immédiatement les dispositions nécessaires (sans frais supplémentaires) pour en assurer la conformité, et l'acheteur est alors en droit d'exiger une autre inspection ou un autre essai en sa présence.
- 4.4 Le fournisseur doit veiller à ce que les produits conviennent à tout usage qu'il a annoncé ou que l'acheteur lui a expressément ou implicitement précisé, étant entendu que l'acheteur se fie à cet égard aux compétences et au jugement du fournisseur, et, dans le cas de produits manufacturés, soient exempts de tout défaut de conception, de fabrication ou relatif aux matériaux et le reste durant au moins 12 mois après leur livraison.
- 4.5 Le fournisseur assume les risques touchant les produits jusqu'à la fin de leur livraison (y compris le déchargement et le gerbage) à l'acheteur. La propriété des produits est transférée à l'acheteur au moment de la livraison à l'acheteur, sous réserve de paiement.
- 4.6 L'acheteur n'est pas réputé avoir accepté les produits tant qu'il n'a pas eu 10 jours ouvrables pour inspecter les produits après leur livraison ou n'a pas signifié que les produits étaient au complet. L'acheteur est aussi en droit de rejeter les produits comme s'il ne les avait pas acceptés pendant 10 jours ouvrables après l'apparition de tout vice caché.
- 4.7 L'acheteur n'est pas tenu de payer les produits livrés en excédent par rapport aux quantités commandées; le fournisseur continue alors d'assumer le risque touchant la quantité excédentaire et doit la récupérer ou la faire récupérer à ses frais.
- 4.8 Les présentes conditions générales s'appliquent à tous les produits réparés ou de remplacement.
- 4.9 Sans préjudice de ses autres droits ou voies de droit, l'acheteur, si des produits ne sont pas fournis conformément aux conditions du contrat ou si le fournisseur ne s'y conforme pas (y compris l'obligation de livrer avant la date d'exigibilité des produits), peut, à son appréciation et qu'il ait ou non accepté une partie des produits, se prévaloir d'une ou plusieurs des voies de droit suivantes : a) annuler le contrat en totalité ou en partie; b) rejeter les produits (en totalité ou en partie) et les retourner au fournisseur aux risques et frais de ce dernier fournisseur, étant entendu que celui-ci doit rembourser en totalité sur-le-champ les produits ainsi retournés, et refuser d'en accepter toute nouvelle livraison; c) donner au fournisseur la possibilité, à ses frais, de corriger les défauts des produits ou de fournir des produits de remplacement; d) demander au fournisseur le remboursement de tous les frais raisonnablement engagés pour se procurer des produits de remplacement auprès d'un autre fournisseur; ou e) réclamer des dommages-intérêts au titre des préjudices subis (y compris les frais supplémentaires, pertes ou débours subis ou engagés) attribuables au manquement du fournisseur.
- 4.10 Les dispositions du présent article 4 restent exécutoires après toute exécution, toute acceptation ou tout paiement

aux termes du contrat et s'étendent à tout produit de remplacement ou correctif fourni par le fournisseur. Les droits de l'acheteur aux termes du présent article 4 s'ajoutent à ses droits et voies de droit résultant implicitement de la loi ou de la common law.

#### 5. SERVICES

- 5.1 Lorsqu'il fournit les services, le fournisseur :
- 5.1.1 coopère avec l'acheteur et ses sous-traitants et se conforme à toutes ses instructions raisonnables à l'égard des services;
- 5.1.2 exécute les services avec tout le soin, la compétence et l'assiduité que l'on peut attendre pour des prestations d'envergure, de complexité, de caractéristiques et de valeur comparables aux services d'un fournisseur de services dûment qualifié et compétent ou (selon le cas) d'un conseiller professionnel expérimenté dans la prestation de services de nature comparable, et conformément : a) aux pratiques et normes commerciales généralement reconnues; b) à l'ensemble de la législation applicable au moment considéré; c) à toute spécification particulière indiquée dans le bon de commande; et d) à tout code de pratique ou de conduite applicable établi dans un corps professionnel pertinent dont le fournisseur est membre;
- 5.1.3 veille à ce que les services respectent tous les échéanciers, descriptions et spécifications convenus avec l'acheteur; et
- 5.1.4 fait appel à du personnel ayant les compétences et l'expérience adéquates pour mener à bien les tâches qui lui sont confiées et en nombre suffisant pour remplir les obligations du fournisseur conformément au contrat;
- 5.2 Le fournisseur reconnaît que l'acheteur peut se fier aux services ou agir en s'appuyant sur les services.
- 5.3 Les droits de l'acheteur aux termes du présent article 5 s'ajoutent à ses droits et voies de droit résultant implicitement de la loi ou de la common law.
- 5.4 Le fournisseur doit commencer à fournir les services à la date de début et les achever au plus tard à la date d'achèvement.
- 5.5 Lorsque les services consistent entièrement ou partiellement en des travaux, ce qui suit s'ajoute aux autres obligations relatives aux services :
- 5.5.1 l'acheteur doit donner accès au fournisseur au site d'Aviva pertinent à la date de début pour lui permettre d'exécuter les travaux;
- 5.5.2 le fournisseur doit en tout temps s'efforcer de prévenir de son mieux les nuisances (notamment, sans s'y limiter, les activités bruyantes) et autres atteintes aux droits des propriétaires, locataires et occupants des immeubles voisins, des autres sous-traitants ou conseillers et de toute entreprise de services publics pouvant être occasionnées par l'exécution des travaux et doit aider l'acheteur à se défendre contre toute action ou procédure pouvant être intentée contre lui à ce sujet. Le fournisseur est responsable de tous les coûts, frais (y compris les frais juridiques), obligations, pertes, réclamations et procédures de quelque nature que ce soit découlant d'un manquement de sa part à ce qui précède et s'engage à couvrir et à dégager de toute responsabilité l'acheteur à cet égard;
- 5.5.3 le fournisseur doit terminer les travaux pour la date d'achèvement. S'il appert qu'il ne pourra pas les terminer pour la date d'achèvement (ou toute autre date ultérieure convenue aux termes du présent article), il doit en aviser l'acheteur; l'acheteur, en cas de retard ou d'interruption attribuable à des raisons indépendantes de la volonté du fournisseur, à une modification de la loi du pays où se trouve le site d'Aviva ou à un empêchement, à un obstacle, à un acte ou à une omission de sa part ou de celle d'une personne dont il est responsable, doit accepter un report de la date d'achèvement. Une telle situation n'a pas pour effet d'autoriser le fournisseur à réclamer à l'acheteur les pertes et dépenses qu'il a subies ou engagées du fait du retard, de l'interruption ou de la prolongation des travaux en question;

- 5.5.4 si une malfaçon attribuable à un acte ou une omission du fournisseur apparaît dans les six (6) mois suivant la date d'achèvement, l'acheteur doit en aviser le fournisseur au plus tard cinq (5) jours après la fin de ce délai, et le fournisseur doit sans tarder y remédier à ses frais.
- 5.5.5 Sans préjudice du paragraphe 5.5.3, l'acheteur est en droit de déduire les dommages-intérêts liquidés du prix convenu si les travaux ne sont pas terminés à la date d'achèvement (ou à l'expiration de toute prolongation aux termes des présentes). Le taux des dommages-intérêts liquidés est fixé dans le bon de commande. Si le bon de commande ne l'indique pas, le présent paragraphe 5.5.5 ne s'applique pas.
- 5.6 Sans préjudice de ses autres droits ou voies de droit, l'acheteur, si des services ne sont pas fournis conformément aux conditions du contrat ou si le fournisseur ne s'y conforme pas (y compris l'obligation d'avoir terminé les services à la date d'achèvement), peut, à son appréciation et qu'il ait ou non accepté une partie des services, se prévaloir d'une ou de plusieurs des voies de droit suivantes : a) annuler le contrat en totalité ou en partie; (b) refuser toute autre prestation de services et demander le remboursement des sommes versées contre les services non encore exécutés et ceux déjà fournis (s'ils sont inutilisables ou désormais sans valeur pour l'acheteur); (c) donner au fournisseur la possibilité de corriger à ses frais les lacunes des services; (d) demander au fournisseur le remboursement de tous les frais raisonnablement engagés pour obtenir des services de remplacement d'un autre fournisseur; (e) réclamer des dommages-intérêts au titre des préjudices subis (y compris les frais supplémentaires, pertes ou débours subis ou engagés) attribuables au manquement du fournisseur.
- 5.7 Les dispositions du présent article 5 restent exécutoires après toute exécution, toute acceptation ou tout paiement de services aux termes du contrat et s'étendent à tous services de remplacement ou correctifs fournis par le fournisseur.

## 6. PROTECTION DES DONNÉES ET SÉCURITÉ

- 6.1 Le fournisseur doit se conformer aux dispositions de l'Annexe 1 – Protection des données et sécurité, ci-après.

## 7. CONFORMITÉ

- 7.1 Le fournisseur doit s'acquitter de ses obligations contractuelles en respectant l'ensemble des lois et règlements applicables et fournir les produits et services sans mettre l'acheteur en situation d'infraction par rapport à quelque loi ou règlement que ce soit.
- 7.2 Sans préjudice du paragraphe 7.1, chacune des parties s'engage à se conformer à l'ensemble des lois, règles, règlements, directives réglementaires et obligations réglementaires concernant la protection des données personnelles, notamment les lois sur la protection des renseignements personnels applicables dans les territoires où les produits et services sont fournis.
- 7.3 Le fournisseur doit en tout temps avoir et maintenir en vigueur les licences, autorisations, consentements et permis nécessaires pour s'acquitter de ses obligations aux termes du contrat.
- 7.4 Le fournisseur s'engage à veiller à ce que les personnes fournissant les produits et services en son nom comprennent et respectent toutes les exigences pertinentes des présentes conditions générales ainsi que les règlements, politiques et procédures applicables de l'acheteur (notamment en matière de sécurité, de confidentialité et de santé et sécurité au travail) que ce dernier pourrait lui signifier à tout moment.

## 8. DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

- 8.1 Tous les droits de propriété intellectuelle se rapportant aux produits ou services sont la propriété de l'acheteur et lui sont acquis (sauf accord contraire de sa part) à l'exécution des services ou la livraison des produits, et le fournisseur (si l'acheteur l'exige) doit faire le nécessaire pour transférer à l'acheteur, avec garantie de titre pleine et entière et libres

de tout droit de tiers, les droits de propriété intellectuelle concernés. Le fournisseur garantit que les produits ou services ne violent en aucune manière les droits de propriété intellectuelle de quiconque.

- 8.2 Lorsque sa prestation inclut des éléments préexistants, le fournisseur accorde à l'acheteur une licence irrévocable, permanente, non exclusive, mondiale et sans redevances (y compris le droit de la transférer ou de la concéder à son tour sous licence en totalité ou en partie) d'utilisation ou de modification de ces éléments et le droit d'en faire des copies ou d'y apporter des modifications (ainsi que tous les droits auxiliaires nécessaires pour permettre à l'acheteur de les utiliser sans réserve) à quelque fin que ce soit.
- 8.3 Il est interdit au fournisseur d'utiliser des illustrations relatives aux produits ou services créées à l'intention de l'acheteur à quelque autre fin ou pour quelque autre personne que ce soit sans le consentement préalable écrit d'un représentant autorisé de ce dernier.
- 8.4 Le fournisseur renonce de façon inconditionnelle et irrévocable à tous ses droits moraux actuels ou potentiels sur les produits ou services et s'engage à faire son possible pour obtenir semblable renonciation de tous ses employés ou sous-traitants autorisés.
- 8.5 Les documents, le matériel et les outils ainsi que tous les droits d'auteur, droits sur les dessins et autres formes de droits de propriété intellectuelle sur tous les documents et données que l'acheteur remet au fournisseur sont et restent en tout temps la propriété exclusive de l'acheteur, sont uniquement confiés à la garde du fournisseur, qui doit, à ses risques et périls, les garder en sécurité et les maintenir en bon état jusqu'à leur retour à l'acheteur, et ne doivent être ni éliminés ni utilisés autrement que selon les instructions et autorisations écrites de l'acheteur.

## 9. DÉCHARGE DE RESPONSABILITÉ ET ASSURANCE

- 9.1 Le fournisseur s'engage à décharger l'acheteur de toute responsabilité à l'égard de l'ensemble des obligations, coûts, frais, dommages-intérêts et pertes (y compris, sans s'y limiter, les pertes directes, indirectes ou consécutives, les manques à gagner, la perte de réputation et tous les intérêts, pénalités et frais juridiques – calculés sur la base d'une indemnisation complète – et tous les autres frais et honoraires professionnels raisonnables) dont il peut faire l'objet directement ou indirectement en raison d'une réclamation à son encontre déposée par un tiers :
- 9.1.1 au motif d'une violation réelle ou alléguée de ses droits de propriété intellectuelle à la suite ou en marge de la prestation ou de l'utilisation des produits ou services;
- 9.1.2 au motif d'un décès, d'un préjudice personnel ou de dommages matériels subis, directement ou indirectement, du fait de défauts dans les produits ou services ou de leur prestation, dans la mesure où les défauts ou la prestation en question sont attribuables à des actes ou omissions du fournisseur ou de ses employés, mandataires ou sous-traitants;
- 9.1.3 découlant directement ou indirectement de la prestation des produits ou services, dans la mesure où cette réclamation découle d'un manquement, d'une exécution négligente ou d'un défaut ou retard d'exécution du contrat de la part du fournisseur ou de ses employés, mandataires ou sous-traitants;
- 9.1.4 découlant d'une violation de toute disposition à l'article 6 des présentes Conditions générales.
- 9.2 Le fournisseur garantit à l'acheteur que, dans la mesure applicable à la prestation des produits ou services considérés : (i) il est titulaire d'un contrat d'assurance responsabilité civile générale des entreprises et responsabilité civile produits en vigueur couvrant les responsabilités qu'il peut devoir assumer aux termes du contrat d'un montant minimal de 5 000 000 \$ (sauf mention contraire sur le bon de commande) par sinistre ou série de sinistres découlant d'un même événement et, à l'égard de la responsabilité civile produits, par période annuelle d'assurance; et (ii) si les services fournis aux termes du contrat sont des services professionnels pouvant être couverts par un contrat d'assurance responsabilité civile professionnelle, il est

titulaire d'un contrat d'assurance responsabilité civile professionnelle en vigueur couvrant les responsabilités qu'il peut devoir assumer dans la prestation ou en marge de ces services d'un montant minimal de 1 000 000 \$ par sinistre ou série de sinistres découlant d'un même événement et par période d'assurance, et s'engage à maintenir ce contrat en vigueur tel quel durant six (6) ans après la date d'achèvement.

## 10. RÉSILIATION

- 10.1 L'acheteur peut en tout temps et pour quelque motif que ce soit résilier le contrat en totalité ou en partie en avisant par écrit le fournisseur que tout le travail prévu au contrat est abandonné, auquel cas il doit payer au fournisseur toutes les sommes incontestées et correctement facturées exigibles en contrepartie des produits ou services dûment fournis en application du contrat ainsi qu'un dédommagement juste et raisonnable pour les travaux en cours au moment de la résiliation, étant entendu que ce dédommagement ne vise ni la perte des profits prévus ni les pertes consécutives.
- 10.2 Chacune des parties peut en tout temps, moyennant avis écrit à l'autre partie, résilier le contrat sur-le-champ si celle-ci : a) manque de façon importante à l'une ou l'autre des conditions générales du contrat; ou b) fait ou est sur le point de faire l'objet d'une requête de mise en faillite ou de toute autre procédure en insolvabilité, de redressement judiciaire, de mise sous séquestre, de liquidation ou de cession au profit des créanciers ou si un événement analogue à ce qui précède se produit dans quelque territoire de compétence que ce soit.
- 10.3 Dans tous les cas, le contrat est résilié sans préjudice des droits et devoirs des parties acquis avant la résiliation.
- 10.4 Toute disposition du contrat destinée à rester en vigueur ou qui, de par sa nature, doit le rester après la résiliation du contrat restera en vigueur après la résiliation ou l'expiration du contrat, quelles qu'en soient les circonstances.
- 10.5 Le fournisseur doit fournir à l'acheteur (sans frais supplémentaires) toute l'aide que celui-ci peut raisonnablement demander par rapport à l'arrêt de la prestation des produits ou services, notamment, le cas échéant, pour migrer ses données dans un format rationnel et utilisable par l'acheteur ou par un nouveau fournisseur.

## 11. CESSIION ET TIERS

- 11.1 Le fournisseur ne peut céder le contrat, même partiellement, sans le consentement préalable écrit de l'acheteur. Le fournisseur ne peut sous-traiter à un tiers la prestation des services ou la livraison des produits sans avoir obtenu le consentement préalable écrit de l'acheteur, et, même s'il l'a obtenu, demeure responsable envers lui de tout manquement du sous-traitant aux conditions du contrat.
- 11.2 L'acheteur peut céder ou remplacer le contrat en faveur de tout membre du groupe d'acheteurs sans demander de consentement à cet effet.
- 11.3 Le fournisseur convient que l'acheteur peut déléguer ses responsabilités aux termes du contrat à (i) tout membre du groupe d'acheteurs ou à (ii) tout tiers dans le but d'externaliser des services ou d'administrer le contrat pour son compte et en son nom. Le fournisseur comprend que le membre du groupe d'acheteurs ou le tiers peuvent, selon les responsabilités que leur a confiées l'acheteur, avoir accès au contrat à ces fins.

## 12. BÉNÉFICIAIRES

- 12.1 Sauf si le contexte l'indique autrement, toute mention de l'acheteur dans les présentes conditions générales désigne également les autres membres du groupe d'acheteurs au moment considéré, de sorte que, par exemple, une obligation de fournir des produits ou services à l'acheteur s'entende comme une obligation de fournir ces produits ou services à l'acheteur et aux autres membres du groupe d'acheteurs. Tout membre du groupe d'acheteurs est fondé à faire appliquer les présentes conditions générales, et rien dans le contrat n'interdit à l'acheteur de se prévaloir de voies de droit prévues dans quelque contrat que ce soit pour le compte et au nom de n'importe quel membre du groupe d'acheteurs. Sauf directive contraire écrite de

l'acheteur, le fournisseur a le droit et l'obligation de se fier à l'autorité de l'acheteur agissant dans le cadre de ses pouvoirs pour le compte des autres membres du groupe d'acheteurs pour toutes les questions liées à quelque contrat que ce soit.

- 12.2 Sous réserve du paragraphe 12.1, le contrat ne crée aucun droit ni avantage pouvant être invoqué par une personne qui n'y est pas partie.
- ## 13. CONTRÔLES
- 13.1 L'acheteur se réserve le droit, moyennant préavis raisonnable, d'inspecter et d'auditer, y compris d'en faire des copies, tous les livres, feuilles de temps, dossiers, enregistrements informatiques, courriers, reçus et notes de service du fournisseur dans la mesure où ces données se rapportent aux produits ou services, et le fournisseur autorise l'acheteur à y accéder. Le fournisseur reconnaît que ces contrôles peuvent être exécutés par l'acheteur et n'importe lequel de ses représentants ou mandataires, y compris des organismes de réglementation.
- ## 14. CONTINUITÉ DES ACTIVITÉS
- 14.1 Le fournisseur doit disposer d'un plan de continuité des activités afin de gérer les situations susceptibles d'interrompre ou d'empêcher l'exécution de ses obligations envers l'acheteur aux termes d'un bon de commande, ou qui empêchent l'acheteur de profiter pleinement des produits ou services du fournisseur. En particulier, l'acheteur doit disposer de plans d'urgence pour gérer les difficultés pouvant découler de pandémies, de pénuries de main-d'œuvre et de perturbations des chaînes d'approvisionnement.
- ## 15. PERSONNEL DU FOURNISSEUR
- 15.1 Le fournisseur doit veiller à ce que tous ses employés, travailleurs, sous-traitants approuvés ou mandataires (le « **personnel du fournisseur** ») présents sur un site d'Aviva ou un site d'un tiers pour les besoins du contrat se conforment à : a) toutes les directives ou instructions raisonnables qui leur sont données; et à b) tous les avis, lois et règlements applicables, notamment en matière de santé et sécurité au travail et de sécurité en général.
- 15.2 Le fournisseur est seul responsable de toutes les questions relatives au contrat de travail ou à l'engagement de son personnel et garantit qu'il a dûment examiné les antécédents de tous les membres de ce personnel.
- ## 16. QUESTIONS D'ORDRE GÉNÉRAL
- 16.1 Ni l'une ni l'autre partie ne peut être tenue pour responsable d'un défaut ou d'un retard d'exécution de ses obligations aux présentes imputable à toute cause ou tout événement raisonnablement indépendant de sa volonté, sous réserve que le défaut ou le retard d'exécution ne résulte pas d'une faute de sa part et qu'il n'ait pas été possible pour elle de l'éviter en prenant des précautions raisonnables ou, si ce défaut ou retard était prévisible, qu'il n'ait pas été possible pour elle d'y remédier en ayant recours à des sources, moyens ou solutions de rechange. Dans l'éventualité où le fournisseur souhaite se libérer de ses obligations au titre du présent paragraphe 16.1, l'acheteur est en droit de se procurer ailleurs les produits ou services pendant la durée du défaut d'exécution et de réduire la quantité des produits ou services commandés au fournisseur aux termes du bon de commande concerné, lequel bon de commande serait alors automatiquement et proportionnellement rajusté.
- 16.2 Le présent contrat n'a pas pour effet de faire du fournisseur le fournisseur unique ou exclusif de l'acheteur ou du groupe d'acheteurs, et l'acheteur, dans la mesure où le bon de commande ne le stipule pas, ne fait aucune promesse quant au volume des services, du chiffre d'affaires ou des profits que peut espérer le fournisseur.
- 16.3 Les présentes conditions générales ne créent pas de relation d'employeur-employé, de partenariat, de société de personnes ou de coentreprise entre les parties, et aucune d'elles ne peut agir en qualité de mandataire de l'autre si elles n'en ont pas préalablement convenu par écrit et si cela n'est pas nécessaire pour l'exécution du contrat.
- 16.4 La responsabilité totale de l'acheteur envers le fournisseur aux termes du contrat se limite au coût cumulé des

- produits ou services à fournir décrits sur le bon de commande concerné et aux intérêts exigibles au titre du paragraphe 3.8.
- 16.5 Les droits ou voies de droit de chacune des parties aux termes du contrat s'exercent sans préjudice de ses autres droits ou voies de droit aux termes du contrat ou dont elle dispose autrement.
- 16.6 Si une juridiction ou un organisme administratif ayant compétence juge une disposition du contrat illégale, invalide, nulle ou annulable, non applicable ou déraisonnable, en totalité ou en partie, cette disposition, dans la mesure où elle a été jugée comme telle, est réputée divisible, et le reste du contrat et, le cas échéant, le reste de la disposition demeurent pleinement exécutoires.
- 16.7 Tout avis se rapportant au contrat doit être signifié comme suit :
- 16.7.1 Dans le cas de l'acheteur : en écrivant à [generalcounsel.ca@aviva.com](mailto:generalcounsel.ca@aviva.com), à moins que l'acheteur ne notifie le fournisseur par un autre moyen. Les avis envoyés à cette adresse sont réputés reçus le jour ouvrable suivant l'envoi d'un accusé de réception de l'adresse courriel ci-dessus. Si aucun accusé de réception n'a été reçu une heure après l'envoi de l'avis, cet avis est réputé non signifié et doit alors être remis en main propre ou par courrier recommandé entre 9 h et 17 h 30 à Service juridique, 10, Aviva Way, bureau 100, Markham (Ontario) L6G 0G1. Le numéro de bon de commande concerné doit figurer sur tout avis qui est adressé à l'acheteur.
- 16.7.2 Dans le cas du fournisseur : en écrivant à l'adresse de courriel que le fournisseur aura indiquée sur le bon de commande, à moins que le fournisseur ne notifie l'acheteur autrement, ou à l'adresse que le fournisseur aura communiquée à l'acheteur par écrit.
- 16.8 Tout renvoi à une loi ou à une disposition légale précise (i) toute réglementation prise en application de celle-ci, (ii) toute disposition qu'elle modifie ou réédicte (avec ou sans modification) et (iii) toute disposition qui la remplace ou la réédicte (avec ou sans modification) ultérieurement.
- 16.9 La renonciation d'une partie à exiger de l'autre partie la correction d'un manquement à une disposition du contrat ne vaut pas renonciation au droit de demander la correction de manquements subséquents et est sans aucun effet sur les autres dispositions du contrat.
- 16.10 Le fournisseur doit communiquer à l'acheteur toute l'information nécessaire à l'utilisation, à l'exploitation et à la maintenance des produits ou services, notamment les modes d'emploi et livrets d'entretien.
- 16.11 Le contrat est régi par les lois de la province du/de la/de l'[Ontario] et les lois fédérales qui s'y appliquent, et les parties se soumettent à la compétence exclusive des juridictions de la province du/de la/de l'[Ontario].
- d'impartition et lui (« **contrat d'impartition** ») des conditions généralement équivalentes à celles de la présente annexe; (iii) demeure pleinement responsable envers l'acheteur de tout manquement du service d'impartition à ses obligations quant au traitement de renseignements personnels.
- 2 Le fournisseur doit mettre en œuvre des mesures techniques et organisationnelles adéquates contre tout traitement non autorisé ou illégal ou toute perte, destruction ou détérioration accidentelle de renseignements personnels et des mesures visant à assurer un niveau de sécurité suffisant au regard du risque, lesquelles mesures ne peuvent être moins rigoureuses que les politiques applicables d'Aviva et les mesures décrites dans la Partie B de la présente annexe.
- 3 Le fournisseur doit prendre des mesures raisonnables pour garantir la fiabilité de toute personne pouvant avoir accès aux renseignements personnels, en veillant dans tous les cas à limiter strictement cet accès aux personnes ayant besoin d'accéder aux renseignements personnels pertinents, dans la mesure strictement nécessaire pour les besoins énoncés à l'article 2 dans le contexte de leurs fonctions pour le fournisseur, en veillant à ce que toutes ces personnes soient tenues par des engagements de confidentialité ou soumises à des obligations légales ou professionnelles de confidentialité.
- 4 Le fournisseur, s'il reçoit une demande d'accès à l'information en vertu d'une loi sur la protection des renseignements personnels, doit en aviser sans tarder l'acheteur. Le fournisseur doit raisonnablement aider l'acheteur à se conformer à l'exercice de ces droits en matière de protection des renseignements personnels ainsi qu'à toute évaluation, interrogation, notification ou enquête relative aux renseignements personnels en vertu d'une loi sur la protection des renseignements personnels.
- 5 Le fournisseur, s'il a connaissance d'une faille dans un système de traitement des renseignements personnels, d'un accès non autorisé à des renseignements personnels ou d'une modification, suppression ou divulgation non autorisée de renseignements personnels, que cela soit avéré ou simplement soupçonné, (une « **faille de sécurité** »), doit en aviser l'acheteur sans tarder en lui communiquant des renseignements suffisants pour lui permettre de se conformer à toute obligation de signaler toute faille de sécurité imposée par les lois sur la protection des renseignements personnels.
- 6 Le fournisseur doit coopérer avec l'acheteur et prendre les mesures commerciales raisonnables exigées par ce dernier pour l'aider à enquêter sur chaque faille de sécurité et à prendre les mesures d'atténuation et de correction qui s'imposent. Advenant une faille de sécurité, le fournisseur : a) ne doit en informer personne sans avoir obtenu à cet effet le consentement préalable écrit de l'acheteur, à moins qu'une loi applicable ne l'y oblige, auquel cas il doit en donner avis dans la mesure permise par la loi; b) doit soumettre à l'acheteur une copie de l'avis proposé et évaluer tout commentaire de ce dernier avant de signaler la faille de sécurité.
- 7 Le fournisseur doit permettre aux auditeurs de l'acheteur de vérifier la conformité de ses installations de traitement de données, de ses procédures et de ses documents aux lois sur la protection des renseignements personnels et aux conditions de la présente annexe. Le fournisseur doit coopérer sans réserve avec l'acheteur à cet audit et, à sa demande, lui présenter des preuves de respect de ses obligations aux termes des présentes conditions. Le fournisseur, s'il estime qu'une directive donnée en application du présent article 7 est contraire aux lois sur la protection des renseignements personnels applicables, doit en aviser immédiatement l'acheteur.
- 8 Le fournisseur doit offrir à l'acheteur une aide raisonnable pour répondre à toute demande de communication de renseignements personnels de la part d'un organisme d'application de la loi ou à toute consultation ou

## **Annexe 1 : Protection des données et sécurité** **(« Annexe »)**

### **Partie A – Protection des données**

- 1 Le fournisseur, s'il traite des renseignements personnels pour le compte de l'acheteur, ne doit pas : a) traiter ces renseignements personnels ou les communiquer ou permettre leur communication à des tiers autrement que conformément aux directives écrites préalables de l'acheteur, à moins qu'une loi applicable exige un tel traitement, auquel cas le fournisseur, dans la mesure permise par cette loi, doit en informer l'acheteur avant de commencer ledit traitement; b) communiquer le moindre renseignement personnel à des tiers sans directive écrite de l'acheteur à cet effet; c) autoriser quelque sous-traitant que ce soit à traiter des renseignements personnels (« **service d'impartition** ») autrement que conformément au consentement préalable écrit de l'acheteur, étant entendu que, pour chaque service d'impartition approuvé, le fournisseur : (i) doit informer de façon détaillée l'acheteur des traitements qu'effectuera le service d'impartition en question; (ii) doit inclure dans tout contrat entre le service

- correspondance antérieure d'un organisme de réglementation, notamment pour une évaluation, une demande de renseignements, une notification ou une enquête, dans tous les cas uniquement en ce qui a trait au traitement par le fournisseur de renseignements personnels pour le compte de l'acheteur et en tenant compte de la nature du traitement et des renseignements dont dispose le fournisseur.
- 9 Le fournisseur n'est en aucun cas autorisé (et doit exiger de ses services d'impartition qu'ils ne le fassent pas) à transférer des renseignements personnels à l'extérieur du Canada sans autorisation écrite de l'acheteur à cet effet (auquel cas, le fournisseur doit suivre toute directive raisonnable de l'acheteur).
- 10 Lors de la résiliation ou de l'expiration des présentes conditions (ou des services auxquels se rapporte le traitement, si cela est antérieur), le fournisseur doit mettre fin, dès que possible et, dans tous les cas, dans les 30 jours, à tout traitement, puis, dans les meilleurs délais, retourner à l'acheteur ou supprimer de façon sûre de ses systèmes tous les renseignements personnels, y compris toute copie.
- 11 Le traitement visé aux présentes a pour but et pour objet la prestation des services. Le traitement consiste à effectuer les opérations nécessaires pour permettre au fournisseur d'offrir les services. Ce traitement peut concerner les clients ou les employés de l'acheteur et porter sur leurs noms, coordonnées, dates de naissance, numéros d'identification, noms d'utilisateur, mots de passe et données de connexion, ainsi que sur certaines catégories particulières de renseignements personnels. L'acheteur se réserve le droit de modifier à tout moment la présente annexe sur avis écrit si cela est nécessaire pour se conformer aux lois sur la protection des renseignements personnels ou aux directives d'un organisme de réglementation, ou encore pour tenir compte de modifications apportées au traitement des renseignements personnels aux termes des présentes conditions.

## Partie B – Sécurité

### 1. DÉFINITIONS

Les définitions ci-dessous s'appliquent dans la Partie B de la présente annexe :

**actifs** : le personnel, les données et les infrastructures pertinentes de l'acheteur;

**Information confidentielle** : information ou donnée (qu'elle soit écrite, orale, visuelle, électronique, magnétique, numérique ou de toute autre nature) qui est ou a été communiquée au fournisseur (qu'elle ait ou non été désignée confidentielle) par l'acheteur ou en son nom (notamment l'information liée aux produits, clients, fournisseurs, entreprises, affaires, services, secrets de commerce, finances, contrats, activités, méthodes, savoir-faire, plans, techniques, stratégies, politiques, systèmes et processus de l'acheteur ou de ses associés), et tout élément tiré de cette information ou donnée par le fournisseur, ses éventuels associés ou conseillers professionnels, mandataires ou sous-traitants, y compris les conditions du contrat;

**données des clients** : renseignements concernant les clients de l'acheteur (ou de toute société membre du groupe d'acheteurs);

**Données** : données (notamment celles d'un client), renseignements, textes, tableaux, dessins, codes, diagrammes, images ou sons incorporés dans un support électronique ou physique, y compris toute compilation d'un ou plusieurs des éléments précédents, et qui sont : a) traités dans le cadre des activités visées par le contrat ou en sont un produit; b) générés par le fournisseur ou un sous-traitant du fournisseur dans le cadre de l'exécution des obligations du fournisseur aux termes du contrat; ou c) générés par l'acheteur ou en son nom (ou celui de toute société membre du groupe d'acheteurs);

**pratiques exemplaires du secteur d'activité** : exercice du degré de compétence, de soin, de prudence, d'efficacité, de prévoyance et de célérité qu'il est raisonnable d'attendre d'une entreprise de premier plan dans son industrie ou secteur d'activité;

**incident** : tout événement donnant lieu ou susceptible de donner lieu de façon non autorisée à un accès à des actifs ou systèmes, à leur utilisation ou à un échange avec eux;

**services infonuagiques publics** : tout service d'hébergement, de traitement ou de stockage de données mis à la disposition du fournisseur par un tiers au moyen d'une infrastructure appartenant à ce tiers et située dans ses locaux, le service étant fourni par Internet au moyen d'une infrastructure commune à plusieurs clients;

**infrastructure de l'acheteur** : l'infrastructure de l'acheteur ou de toute société membre du groupe d'acheteurs à laquelle le fournisseur ou tout sous-traitant de ce dernier a accès pendant la durée du contrat; **systèmes** : les systèmes de l'acheteur (ou de toute société membre du groupe d'acheteurs);

**infrastructure pertinente** : a) l'infrastructure de l'acheteur; et b) l'infrastructure du fournisseur;

**infrastructure du fournisseur** : l'infrastructure utilisée lors de l'exécution du contrat, qu'il s'agisse de celle du fournisseur ou de celle de l'un ou l'autre de ses sous-traitants.

### 2. EXIGENCES EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ DE L'INFORMATION

Le fournisseur s'engage à mettre en œuvre et à maintenir des systèmes de sécurité, moyens de contrôle, politiques et procédures appropriés au moins aussi efficaces pour réduire le risque de violation de la sécurité de l'information que ce qu'exigent les pratiques exemplaires du secteur d'activité.

### 3. GESTION DES INCIDENTS

Le fournisseur est tenu de mettre en œuvre un processus de gestion et de signalement des incidents avérés ou soupçonnés comportant (i) une communication des incidents à toute personne concernée pour favoriser un signalement rapide et une maîtrise de toutes les violations soupçonnées, tentées ou avérées de la sécurité de l'information; et (ii) la communication à l'acheteur des détails de l'incident et de ses répercussions potentielles. Le fournisseur doit informer rapidement l'acheteur des mesures correctives qu'il a mises en œuvre pour résoudre l'incident le touchant.

### 4. GESTION DE L'ACCÈS

Le fournisseur doit : a) mettre en œuvre et entretenir des systèmes de sécurité, moyens de contrôle, politiques et procédures appropriés pour protéger l'accès à toutes les applications, bases de données et appareils utilisés pour soutenir les activités des acheteurs et en garantir une utilisation sûre; b) veiller à ce que l'accès aux applications, bases de données ou appareils utilisés aux termes du contrat soit : (i) uniquement accordé au personnel du fournisseur qui en a raisonnablement besoin pour l'exécution du contrat; et (ii) limité selon les responsabilités ou fonctions des individus; et c) mettre en place des procédures adéquates pour : (i) ajouter, modifier ou supprimer rapidement les accès du personnel du fournisseur, et (ii) les évaluer régulièrement à des fins de renouvellement des accréditations et de nouvelle validation.

### 5. SÉCURITÉ DE L'ACCÈS À DISTANCE

Le fournisseur doit mettre en place des moyens de contrôle pour prévenir tout accès à distance non autorisé, notamment : (i) une procédure d'identification robuste (p. ex., à deux facteurs) pour les utilisateurs du fournisseur; (ii) un cryptage entre les terminaux (p. ex., un ordinateur portatif) et le réseau pour toutes les données circulant à travers un dispositif d'accès à distance; et (iii) une

journalisation de toutes les tentatives d'accès à distance et un examen de toute activité suspecte.

## 6. SÉCURITÉ DES SUPPORTS DE DONNÉES PORTATIFS

Il est interdit au fournisseur de stocker des données sur des supports de données portatifs non chiffrés. S'il doit conserver des données sur un support portatif, le fournisseur doit s'assurer que celui-ci : (i) est conservé sous clé en lieu sûr quand il ne sert pas; (ii) n'est jamais utilisé dans un lieu public; (iii) ne contient que le minimum de données nécessaires; et (iv) est adéquatement chiffré et protégé par mot de passe.

## 7. SÉCURITÉ DES TRANSFERTS DE DONNÉES

Le fournisseur doit s'assurer que toutes les données d'Aviva envoyées par Internet, que ce soit par courrier électronique ou autre protocole (ex. : FTP), sont : (i) cryptées au minimum avec un mécanisme de chiffrement à 128 bits; (ii) uniquement transférées par communication configurée au préalable prévoyant un accusé de réception électronique. Le fournisseur doit également s'assurer qu'aucune technologie de transfert non approuvée n'est utilisée pour transmettre des données.

## 8. GESTION DES MOTS DE PASSE

Le fournisseur doit s'assurer que : (i) les paramètres standard pour les mots de passe utilisés pour accéder à ses systèmes prévoient (sans s'y limiter) une longueur minimale, une certaine complexité, une date d'expiration, un historique et un système de verrouillage du compte en cas de tentatives multiples de connexion infructueuses; (ii) les paramètres en question sont mis en œuvre au niveau du système et expliqués dans une stratégie ou une politique de gestion des mots de passe; (iii) tous les accès au moyen d'identifiants non personnels sont consignés (avec le motif de l'accès); (iv) l'ensemble du personnel est sensibilisé au caractère essentiel de la confidentialité des mots de passe.

## 9. SÉCURITÉ DU RÉSEAU

Le fournisseur doit régulièrement effectuer : (i) des analyses antivirus et activités de balayage du périmètre sur ses systèmes informatiques, y compris un balayage des pare-feu et du courrier électronique; et (ii) des activités de gestion des correctifs conformément aux pratiques exemplaires du secteur d'activité.

## 10. GESTION DE LA SÉCURITÉ PHYSIQUE

Le fournisseur doit mettre en place des moyens de contrôle appropriés dans les locaux et autres installations qu'il utilise pour l'exécution du contrat, afin d'y prévenir tout accès physique non autorisé.

## 11. ÉLIMINATION DES DONNÉES

Le fournisseur doit s'assurer que toutes les copies papier des données sont détruites (au moyen d'une déchiqueteuse à coupe transversale ou par incinération) et éliminées de façon sûre au moyen d'un dispositif interne ou d'un service externe. En ce qui concerne les actifs informatiques, le fournisseur doit faire en sorte que tout le matériel de TI et tous les supports électroniques utilisés pour stocker des données qui ne sont plus nécessaires soient détruits par incinération ou irrémédiablement endommagés, ou que les données soient effacées au moyen d'une technologie de suppression interdisant leur reconstitution (et certifier par écrit à l'acheteur que les mesures qui précèdent ont bien été prises). À l'expiration ou à la résiliation du contrat, le fournisseur doit rapidement : a) aider l'acheteur à retourner, à transférer ou à détruire toutes les données provenant de l'ensemble des sources, réseaux et appareils utilisés par le fournisseur, ses sociétés et leurs sous-traitants; et b) veiller au retour de tous les actifs physiques ou logiques, propriétés intellectuelles et licences et à la révocation de tous les accès physiques ou logiques aux données ou systèmes dans le délai convenu avec l'acheteur.

## 12. SERVICES INFONUAGIQUES PUBLICS

Il est interdit au fournisseur de stocker, d'héberger ou de traiter des données ou de l'information confidentielle dans des services infonuagiques publics sans avoir obtenu pour cela le consentement préalable écrit de l'acheteur. Sous réserve de ce qui précède, le fournisseur doit fournir une preuve adéquate des contrôles de sécurité du fournisseur des services infonuagiques publics en autorisant l'acheteur à accéder à une partie ou à la totalité de ce qui suit : a) les documents se rapportant aux activités de contrôle préalable du fournisseur des services infonuagiques publics par le fournisseur; b) un audit conforme à la norme internationale des missions d'assurance ISAE 3000, ISAE 3402 ou SSAE16 ou tout autre audit indépendant conforme à la norme SOC 2 du fournisseur des services infonuagiques publics; c) s'il y a lieu, des renseignements détaillés sur la portée et la certification à l'égard de la norme ISO/IEC 27001:2013.