

# ENTENTE DE SERVICES

## ENTRE :

TELMATIK, division de Tootelo Innovation inc., société dûment constituée, ayant son siège social à Boucherville (Québec), ci-après désignée « **Telmatik** ».

## ET :

Régie de l'Énergie, ayant son établissement au 500, Boul René-Lévesque Ouest, 5ème étage, Bur: 5.100, Case Postale 43, Montréal, Qc H2Z 1W, ci-après désigné « **le Client** ».

**Telmatik et le Client sont ci-après collectivement désignés les « Parties ».**

## 1. OBJET DE L'ENTENTE

La présente entente a pour objet de définir les modalités selon lesquelles Telmatik fournit au Client des services de gestion de communications et de services connexes (les « Services »), tels que décrits à l'**Annexe A** ou dans toute proposition commerciale acceptée par le Client.

## 2. DESCRIPTION DES SERVICES

Les Services peuvent notamment inclure : la gestion d'appels entrants et sortants, des services de centre d'appels (humains et/ou automatisés), le clavardage et d'autres canaux de communication, ainsi que la configuration, l'implantation et le soutien opérationnel.

## 3. DURÉE

La présente entente entre en vigueur à la date de signature par les Parties et est conclue pour une **durée initiale de 6 mois**.

#### **4. TARIFICATION ET MODALITÉS DE PAIEMENT**

En contrepartie des Services rendus, le Client s'engage à payer à Telmatik les frais prévus à la proposition commerciale acceptée ou l'Annexe A. Les factures sont **payables dans un délai de [30] jours** suivant leur date d'émission, taxes applicables en sus.

Les services sont facturés mensuellement, pour chaque mois de service. La facture mensuelle indique le forfait de base, incluant les minutes comprise au forfait pour la période visée, ainsi que, le cas échéant, les minutes excédentaires et les frais ponctuels engagés durant cette période. La facture doit également faire état des taux applicables prévus à la proposition commerciale ou à l'Annexe A

La facturation doit être suffisamment détaillée pour permettre au Client de vérifier la concordance entre les minutes facturées et les rapports de suivi de la consommation des minutes prévus au présent contrat.

#### **5. SUIVI DE LA CONSOMMATION DES MINUTES**

Telmatik doit rendre disponible au Client, sur une base mensuelle, un rapport faisant état de l'utilisation des services de centre d'appel pour la période visée.

Ce rapport doit notamment indiquer :

1. le nombre total de minutes utilisées durant la période;
2. le nombre de minutes incluses au forfait et le nombre de minutes excédentaires facturées;
3. le cumul des minutes utilisées depuis le début de l'année contractuelle.

Le rapport doit être disponible au plus tard dans les dix (10) jours ouvrables suivant la fin de chaque mois et doit permettre au Client de vérifier l'exactitude de la facturation. Sur demande, Telmatik fournit toute information ou ventilation additionnelle pertinente relative aux minutes facturées.

Telmatik doit également aviser par écrit l'organisme lorsque la consommation des minutes atteint 75 % des minutes incluses au forfait pour une période donnée.

#### **6. OBLIGATIONS DE TELMATIK**

Telmatik s'engage à fournir les Services avec diligence et professionnalisme, à affecter des ressources qualifiées à leur exécution et à respecter la confidentialité des informations du Client.

## 7. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à fournir à Telmatik toute l'information nécessaire à la bonne prestation des Services, à collaborer de bonne foi et à payer les frais convenus selon les modalités prévues.

## 7. CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Chaque Partie s'engage à préserver la confidentialité de toute information confidentielle reçue de l'autre Partie et à ne l'utiliser qu'aux fins de l'exécution des Services.

Dans la mesure où les Services impliquent le traitement de renseignements personnels, chaque Partie s'engage à respecter les obligations qui lui sont applicables en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (RLRQ, c. P-39.1), telle que modifiée par la Loi 25, et à mettre en place des mesures de sécurité raisonnables afin d'en assurer la confidentialité.

## 8. RESPONSABILITÉ

Dans toute la mesure permise par la loi, Telmatik ne pourra être tenue responsable des dommages indirects, consécutifs, spéciaux ou punitifs, incluant notamment toute perte de profits, de revenus, de données, toute interruption d'activités ou atteinte à la réputation.

La responsabilité totale de Telmatik, toutes causes confondues, est strictement limitée aux montants effectivement payés par le Client à Telmatik au cours des douze 6 derniers mois précédant l'événement donnant lieu à la réclamation.

## 9. RÉSILIATION

Chaque Partie peut résilier la présente entente pour convenance, moyennant un **avis écrit** transmis à l'autre Partie **au moins soixante (60) jours** avant la date effective de résiliation.

Nonobstant ce qui précède, Telmatik peut résilier la présente entente de plein droit et sans délai **en cas de non-paiement** par le Client de toute somme exigible, après avis écrit demeuré sans effet pendant **dix (10) jours**.

## 10. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

La présente entente constitue l'intégralité de l'accord entre les Parties. Toute modification doit être faite par écrit et signée par les Parties. Elle est régie par les lois applicables dans la province de Québec.

## SIGNATURES

Signé à Montréal, le 25- 03- 2026

### TELMATIK



---

Signature

---

François Rémillard

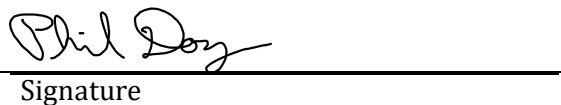
Nom

---

VP Opérations & Finances

Titre

### LE CLIENT



---

Signature

---

Philippe Doyon

Nom

---

Directrice Générale Planification et Règlementation

Titre

## OFFRE DE SERVICES – GESTION DES COMMUNICATIONS

### 1. COMPRÉHENSION DU MANDAT

La Régie de l'Énergie souhaite s'associer à un partenaire fiable et expérimenté pour assurer la gestion de sa ligne d'information destinée principalement aux consommateurs, en lien avec la nouvelle plateforme sur le prix de l'essence qui sera déployée le 1er avril 2026.

### 2. SOLUTION PROPOSÉE

Telmatik propose un service de centre d'appels clé en main, opéré par des agents qualifiés, soutenu par des technologies de communication éprouvées et une gouvernance rigoureuse.

Telmatik offre une prise en charge experte, rapide et sécurisée :

- Message d'accueil personnalisé selon les directives de la Régie
- Agents bilingues formés selon vos exigences
- Intégration d'une FAQ dynamique pour optimiser la qualité des réponses
- Diffusion d'informations selon les types d'appels reçus
- Prise de message lorsque l'information n'est pas disponible
- Accès en temps réel aux rapports en ligne

### 3. DURÉE DE L'ENTENTE

La présente entente entre en vigueur à la date de signature par les Parties et est conclue pour une durée initiale de 6 mois.

Renouvellement automatique de l'entente (modalités dans l'entente de services)

### 4. ÉTENDUE DES SERVICES (COCHER LES OPTIONS APPLICABLES)

- Canaux de communication desservis :

Téléphone    
  Courriel    
  Clavardage    
 Autres : \_\_\_\_\_

- Heures de couverture :

Tout temps <input checked="" type="checkbox"/> (24/7/365)	Heures d'affaires <input type="checkbox"/> Québec (lundi-vendredi 8h-17h) <input type="checkbox"/> Étendue (lundi-vendredi 7h-21h) <input type="checkbox"/> Débordement	Hors heures d'affaires <input type="checkbox"/> Québec (lundi-vendredi 17h-8h) <input type="checkbox"/> Étendue (lundi-vendredi 21h-7h) <input type="checkbox"/> Fins de semaine <input type="checkbox"/> Jours fériés <input type="checkbox"/> Débordement
--	--	--

## 5. COORDONNÉES DE FACTURATION

Régie de l'Énergie	Sophie Giner
Nom de la compagnie	Responsable facturation
500, BI René-LevesqueOuest, Bur: 5.100, CP: 43	ressources.financières@regie-energie.qc.ca
Adresse	Courriel facturation
Montréal, Québec, H2Z-1W7	514-873-2452
Ville, Province, code postal	Téléphone

## 6. MODE DE PAIEMENT (COCHER)

- PPA Prélèvement   
 TFE Virement   
 Carte crédit   
 Interac   
 Chèque  
 Coordonnées facturation: [clients@tootelo.com](mailto:clients@tootelo.com)

## 7. TARIFICATION

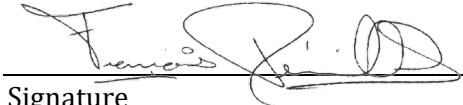
Frais uniques d'implantation	1 100.00 \$
Frais mensuel	
Forfait de base 350 Minutes incluses / mois	632.00 \$
Minutes excédentaires	1,68\$ / minutes
Frais ponctuelles (mise à jour de dossier)	75.00 \$ / heure

Les tarifs ci-dessus sont établis conformément à la grille de tarification Telmatik en vigueur.

## ACCEPTATION

La présente offre constitue une annexe opérationnelle à l'entente de services Telmatik. Elle entre en vigueur à la date de signature par les Parties. Signé à Montréal \_\_\_\_\_, le 25 - 03 - 2026.

**TELMATIK**



Signature

François Rémillard

Nom

VP Opérations e& Finances

Titre

**LE CLIENT**



Signature

Philippe Doyon

Directeur générale Planification et règlementation

Titre