

TRIBUNAL DE LA CONCURRENCE

DANS L'AFFAIRE de la *Loi sur la concurrence*, L.R.C. (1985), ch. C-34, et des *Règles du Tribunal de la concurrence*, DORS/94-290;

ET DANS L'AFFAIRE d'une demande présentée au Tribunal de la concurrence par le commissaire de la concurrence en vue d'obtenir une ordonnance fondée sur les paragraphes 79(1), 79(2) et 79(3.1) de la *Loi sur la concurrence* concernant certaines politiques et procédures en matière de retour de chauffe-eau de Reliance Comfort Limited Partnership;

ET DANS L'AFFAIRE du dépôt et de l'enregistrement d'un consentement conformément à l'article 105 de la *Loi sur la concurrence*.

ENTRE :

COMPETITION TRIBUNAL
TRIBUNAL DE LA CONCURRENCE
REGISTERED / ENREGISTRÉ
FILED / PRODUIT

Le 5 novembre 2014
CT-2012-002

REGISTRAR / REGISTRAIRE

LE COMMISSAIRE DE LA CONCURRENCE

demandeur

OTTAWA, ONT

172

— et —

RELIANCE COMFORT LIMITED PARTNERSHIP

défenderesse

CONSENTEMENT

PRÉAMBULE

ATTENDU que le commissaire a présenté une demande au Tribunal en vue d'obtenir une ordonnance fondée sur les paragraphes 79(1), 79(2) et 79(3.1) de la Loi, interdisant à Reliance d'abuser de sa position dominante en imposant des politiques et procédures d'exclusion en matière de retour de chauffe-eau; enjoignant à Reliance de prendre des mesures nécessaires pour enrayer les effets de sa pratique d'agissements anti-concurrentiels; et enjoignant à Reliance de payer une sanction administrative pécuniaire et des dépens;

ATTENDU qu'à la suite d'une enquête, le commissaire a conclu que Reliance contrôle sensiblement ou complètement le marché pertinent;

ATTENDU que le commissaire a conclu que Reliance se livre et s'est livrée à une pratique d'agissements anti-concurrentiels en mettant en œuvre des politiques et procédures en matière de retour de chauffe-eau dans le but d'exclure les concurrents actuels et/ou potentiels du marché pertinent;

ATTENDU que le commissaire a conclu que la pratique d'agissements anti-concurrentiels de Reliance a, a eu ou aura vraisemblablement pour effet d'empêcher et de diminuer sensiblement la concurrence dans le marché pertinent;

ATTENDU que le commissaire a conclu que la mise en application du présent consentement, conformément à l'article 105 de la Loi, est nécessaire pour remédier à l'empêchement et à la diminution sensible de la concurrence dans le marché pertinent;

ATTENDU que Reliance s'en remet à la compétence du Tribunal et des tribunaux aux fins du présent consentement et de toute procédure intentée par le commissaire relativement au présent consentement;

ATTENDU que le commissaire et Reliance ont convenu d'enregistrer immédiatement le présent consentement auprès du Tribunal, conformément à l'article 105 de la Loi;

ET ATTENDU QUE LES PARTIES CONVIENNENT QUE pour l'application du présent consentement, y compris de sa signature, de son enregistrement, de son application, de sa modification ou de son annulation, y compris dans toute procédure fondée sur l'article 106 de la Loi, Reliance ne conteste pas et ne contestera pas les conclusions du commissaire ni que les circonstances ayant mené à la mise en application du présent consentement sont conformes aux présentes; toutefois, Reliance n'accepte pas les allégations du commissaire et rien dans le présent consentement ne sera interprété comme un aveu ou une reconnaissance de sa part de tout fait, responsabilité, préjudice, observation, argument juridique ou conclusion à toute autre fin que celles prévues;

PAR CONSÉQUENT, les parties conviennent de ce qui suit :

I. DÉFINITIONS

1. Les définitions suivantes s'appliquent au présent consentement :
 - a. « **adresse d'installation** » L'adresse résidentielle où le chauffe-eau faisant l'objet d'une entente de location était ou est installé;
 - b. « **affilié** » Par rapport à une autre personne, le contrôle de cette personne ou par cette personne, ou deux personnes qui sont contrôlées par la même personne;

- c. « **avis de résiliation** » L'avis de résiliation de l'entente de location, donné par le client ou son mandataire à Reliance conformément aux dispositions du présent consentement et pour lequel Reliance ne peut exiger de renseignements à l'exception de ceux-ci :
- i. le nom du client, tel qu'il apparaît sur la facture du client;
 - ii. l'adresse du client, telle qu'elle apparaît sur la facture du client;
 - iii. le numéro du compte du client que ce dernier désire fermer, tel qu'il apparaît sur la facture du client; et
 - iv. lorsque le client ou son mandataire a l'intention de procéder conformément au sous-alinéa 5c)(ii) du présent consentement, un avis à cette fin;
- d. « **chauffe-eau** » Un chauffe-eau électrique ou au gaz naturel de tout modèle, y compris les unités conventionnelles et à évacuation forcée et les unités à réservoir ou sans réservoir, installé pour usage résidentiel et non pour usage commercial, industriel, institutionnel ou pour tout autre usage non résidentiel.
- e. « **commissaire** » Le commissaire de la concurrence, nommé conformément à l'article 7 de la Loi, ou toute personne désignée par le commissaire pour agir en son nom;
- f. « **consentement** » Le présent consentement, conclu entre Reliance et le commissaire conformément à l'article 105 de la Loi;
- g. « **client** » La personne assujettie à une entente de location et ayant une adresse d'installation dans le marché pertinent, y compris la personne qui est devenue assujettie à une entente de location en raison de l'achat ou de la location d'un logement résidentiel dans lequel un chauffe-eau loué de Reliance a été précédemment installé;
- h. « **concernant** », « **relatif à** » et « **relativement à** » En tout ou en partie, constituant, comportant, se rapportant à, traitant, décrivant, analysant, précisant ou affirmant;
- i. « **contrôle** » « Contrôle » au sens du paragraphe 2(4) de la Loi, ainsi que la capacité d'influencer matériellement le comportement économique d'une personne;
- j. « **convention de mandat** » Une entente écrite, y compris toute entente de modification subséquente, conformément à laquelle un client nomme une personne à titre de mandataire;
- k. « **date d'entrée en vigueur** » La date à laquelle le Tribunal a pris acte de l'enregistrement du présent consentement, conformément à l'article 105 de la Loi;
- l. « **document** » « Document » au sens du paragraphe 2(1) de la Loi;
- m. « **ententes bénéficiant d'une exemption** » :
- i. les ententes de location conclues avant la date d'entrée en vigueur qui ont une durée minimale de 84 mois;
 - ii. les ententes de location acquises par Reliance par acquisitions de portefeuille entre le 1^{er} janvier 2007 et la date d'entrée en vigueur; et

- iii. les ententes de location de National;
- n. « **entente de location** » Toute entente ou tout accord de location entre Reliance et un client concernant la location par Reliance au client d'un chauffe-eau à usage résidentiel et/ou tout service d'entretien ou de réparation fourni par Reliance au client relativement au chauffe-eau;
- o. « **entente de location de National** » Les ententes de location conclues entre National et un client avant la date d'entrée en vigueur concernant la location par National au client d'un chauffe-eau à usage résidentiel et/ou tout service d'entretien ou de réparation fourni par National au client relativement au chauffe-eau;
- p. « **entreprise de chauffe-eau résidentiels** » La partie de l'entreprise de Reliance qui vise l'approvisionnement en chauffe-eau à louer et la fourniture de services connexes, y compris des services d'installation, d'entretien, de réparation et de débranchement, aux clients dans le marché pertinent;
- q. « **frais de résiliation** » À moins d'être précisément autorisé dans le présent consentement, tout montant prélevé, imposé, débité ou autrement facturé, directement ou indirectement, par Reliance à un client ou à son mandataire le ou après la réception par Reliance d'un avis de résiliation ou la date de résiliation indiquée à l'alinéa 5e) du présent consentement, selon la première de ces éventualités;
- r. « **jour** » Un jour civil;
- s. « **Loi** » La *Loi sur la concurrence*, L.R.C. (1985), ch. C-34, modifiée;
- t. « **Loi de 2002 sur la protection du consommateur** » La *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*, 2002 (Ontario), modifiée;
- u. « **mandataire** » La personne validement nommée ou désignée par le client, conformément à une convention de mandat, pour agir pour le compte du client dans ses transactions avec Reliance, et tout entrepreneur, sous-entrepreneur ou employé du mandataire ou toute autre personne agissant pour le compte ou sous l'autorité du mandataire;
- v. « **marché pertinent** » L'approvisionnement en chauffe-eau et la fourniture de services connexes, y compris des services d'installation, d'entretien, de réparation et de débranchement, aux clients résidentiels dans les marchés locaux de l'Ontario où le gaz naturel ne provient pas de Enbridge, Inc.;
- w. « **mesure incitative** » Une promotion, un rabais, un remboursement, une indemnité ou toute autre mesure incitative similaire offerte à un client;
- x. « **National** » National Energy Corporation et ses filiales;
- y. « **parties** » Le commissaire et Reliance ensemble, dont chacun constitue séparément une « **partie** »;
- z. « **personne** » Toute personne physique, entreprise à propriétaire unique, partenariat, coentreprise, société, firme, association, fiducie, organisme non constitué en corporation ou toute entité commerciale ou gouvernementale, et toutes ses filiales, divisions, groupes ou affiliés, agissant seule ou de concert avec une autre personne;

- aa. « **Reliance** » Reliance Comfort Limited Partnership et les noms commerciaux sous lesquels elle exerce ses activités, y compris Reliance Home Comfort, ainsi que ses administrateurs, dirigeants, employés, mandataires, successeurs et ayant droit; et ses affiliés, coentreprises, divisions, groupes, comités et groupes de travail, et leurs administrateurs, dirigeants, employés, mandataires, prédécesseurs, successeurs et ayants droit respectifs;
- bb. « **Tribunal** » Le Tribunal de la concurrence, constitué en vertu de la *Loi sur la concurrence*, L.R.C. 1985, ch. 19 (2^e suppl.), modifiée; et
- cc. « **y compris** » et « **comprend** » Y compris, notamment, mais sans y être limité.

II. APPLICATION

- 2. Les dispositions du présent consentement s'appliquent aux parties suivantes :
 - a. Reliance; et
 - b. le commissaire.

III. DURÉE

- 3. À moins d'entente contraire entre les parties, et sous réserve de toute ordonnance du Tribunal ou d'un tribunal, les parties sont liées par les dispositions du présent consentement pour une période de dix (10) ans à compter de la date d'entrée en vigueur.

IV. OBLIGATIONS DE RELIANCE

OBLIGATIONS CONCERNANT LA RÉSILIATION DE L'ENTENTE DE LOCATION ET LE RETOUR DES CHAUFFE-EAU

- 4. Si le client nomme ou désigne un mandataire conformément à une convention de mandat, Reliance s'engage à faire affaire avec le mandataire relativement à tout aspect de la résiliation de l'entente de location et du retour du chauffe-eau par le client, pourvu qu'un tribunal compétent n'ait pas conclu que la convention de mandat contrevienne à la loi applicable et pourvu que celle-ci contienne les dispositions suivantes :
 - a. le nom complet et l'adresse principale complète du mandataire;
 - b. le nom, l'adresse et le numéro de compte du client, tel qu'ils apparaissent sur la facture du client;
 - c. une clause en vertu de laquelle le client nomme le mandataire pour que ce dernier fasse affaire avec Reliance relativement à des aspects précis ou à tous les aspects de la résiliation de l'entente de location par le client et le retour à Reliance du chauffe-eau loué;
 - d. la date à laquelle la convention de mandat est conclue et sa date d'entrée en vigueur;
 - e. la date à laquelle le client a reçu une copie écrite de l'entente pour la fourniture d'un chauffe-eau de la part du mandataire;

- f. la procédure que le client ou le mandataire doit suivre pour résilier la convention de mandat;
- g. une clause indiquant que la nomination du mandataire n'est valide que si le mandataire avise Reliance de sa nomination par le client dans les sept (7) jours suivant ladite nomination ou la signature par le client d'une nouvelle entente pour la fourniture d'un chauffe-eau de la part du mandataire, selon la première de ces éventualités;
- h. la signature de la personne qui exécute la convention de mandat pour le compte du mandataire; et
- i. la signature du client.

Reliance peut, à ses frais, vérifier qu'un client a conclu une convention de mandat et que celle-ci demeure en vigueur, mais elle ne peut utiliser cette vérification pour retarder l'application des directives du mandataire ou pour influencer d'une quelconque façon sur son obligation de se conformer à toutes les autres dispositions du présent consentement, y compris aux délais qui y sont prévus. Malgré ce qui précède, il est reconnu que si les éléments prévus aux alinéas a) à i) (inclusivement) ci-dessus ne sont pas fournis et respectés dans la convention de mandat, Reliance n'a aucune obligation de se conformer aux directives du mandataire avant que ces éléments ne soient fournis.

- 5. Reliance doit permettre au client ou à son mandataire de résilier l'entente de location et de lui retourner le chauffe-eau faisant l'objet de ladite entente selon les conditions suivantes :
 - a. Reliance doit permettre au client ou à son mandataire de résilier l'entente de location en tout temps en présentant un avis de résiliation;
 - b. Reliance doit permettre au client ou à son mandataire à présenter un avis de résiliation par téléphone, par télécopieur, par courriel ou par formulaire électronique et, sur réception dudit avis, Reliance s'engage à :
 - i. prendre acte de la date de l'avis de résiliation; et
 - ii. fournir au client ou à son mandataire ayant présenté l'avis de résiliation un identificateur unique dans le seul but de confirmer la date de l'avis de résiliation; Reliance devra fournir l'identificateur unique immédiatement si elle reçoit l'avis de résiliation par téléphone ou dans les deux (2) jours suivant la réception si elle reçoit l'avis de résiliation par télécopieur, par courriel ou par formulaire électronique, à l'adresse de réponse du client ou de son mandataire indiquée dans la télécopie, le courriel ou le formulaire électronique. Il est entendu que Reliance ne peut exiger du client ou de son mandataire qu'il fournisse l'identificateur unique comme condition pour retourner le chauffe-eau de Reliance faisant l'objet de l'entente de location;
 - c. Reliance doit permettre au client ou à son mandataire :
 - i. de vider, débrancher, enlever et/ou retourner à Reliance le chauffe-eau faisant l'objet de l'entente de location; ou
 - ii. de demander que Reliance vide, débranche, enlève et/ou ramasse à l'adresse d'installation le chauffe-eau faisant l'objet de l'entente de location;

- d. Si le client ou son mandataire procède conformément au sous-alinéa 5c)(ii) du présent consentement, dans les deux (2) jours suivant la réception de l'avis de résiliation, Reliance devra déployer des efforts raisonnables sur le plan commercial pour communiquer avec le client ou son mandataire afin de convenir d'un moment mutuellement acceptable à l'intérieur d'une période de quatre (4) heures pendant lequel Reliance se présentera à l'adresse d'installation pour vider, débrancher, enlever et/ou ramasser le chauffe-eau. À moins que le client ou son mandataire demande à fixer une date ultérieure et que Reliance accepte, ce moment devra avoir lieu dans les cinq (5) jours suivant l'expiration du délai de réflexion prescrit par l'article 43(1) de la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*. Dans le cas où il n'y a aucun délai de réflexion prescrit selon l'article 43(1) de la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*, ce moment devra avoir lieu dans les dix (10) jours suivant la réception de l'avis de résiliation envoyé par le client ou son mandataire. Il est entendu qu'il incombe à Reliance de prouver toute entente si elle s'entend avec son client ou son mandataire pour fixer une date ultérieure;
 - e. L'entente de location prend fin et est par les présentes réputée prendre fin lorsque survient la première des éventualités suivantes :
 - i. la date à laquelle le client retourne le chauffe-eau à Reliance;
 - ii. la date à laquelle le mandataire retourne le chauffe-eau à Reliance conformément à la procédure applicable susmentionnée; ou
 - iii. la date établie à l'alinéa 5d) du présent consentement à laquelle Reliance doit ramasser le chauffe-eau à l'adresse d'installation. Si le client ou son mandataire et le chauffe-eau ne sont pas présents à l'adresse d'installation à la date et durant la fenêtre de temps établies à l'alinéa 5d) du présent consentement, l'entente de location prendra fin à une date ultérieure convenue entre Reliance et le client ou son mandataire pour que Reliance puisse se présenter à l'adresse d'installation pour vider, débrancher, enlever et/ou ramasser le chauffe-eau.
6. En plus de tout mécanisme ou procédure prévu au présent consentement permettant au client ou à son mandataire de résilier une entente de location, y compris les procédures de résiliation prévues à l'article 5 du présent consentement, Reliance peut autoriser le client ou son mandataire à résilier une entente de location par tout autre moyen, y compris en achetant le chauffe-eau faisant l'objet de l'entente de location; cette autorisation ne remplace pas les mécanismes ou procédures susmentionnés.

OBLIGATIONS RELATIVES AUX FRAIS DE LOCATION ET AUX FRAIS DE RÉSILIATION

7. À l'exception des frais relatifs aux ententes bénéficiant d'une exemption, lorsque le client ou son mandataire donne à Reliance un avis de résiliation ou après la date de résiliation prévue à l'alinéa 5e) du présent consentement :
- a. Reliance s'engage à ne facturer aucun frais de résiliation autres que les frais suivants (les frais indiqués aux alinéas (iii), (v) et (vi) ne peuvent être ajustés qu'en conformité avec une augmentation annuelle dans l'Indice des prix à la consommation du Canada) :
 - i. un tarif de location mensuel ou trimestriel calculé au prorata;

- ii. des frais de location impayés, des intérêts sur les frais de location impayés et des frais pour chèque sans provision relatifs aux frais de location impayés;
 - iii. des frais pour la résiliation de l'entente de location d'au plus 200 \$ lorsque le chauffe-eau du client a moins d'un an, et d'au plus 40 \$ lorsque le chauffe-eau du client a plus d'un an mais moins de dix ans;
 - iv. des frais au prix de gros de Reliance pour la réparation de dommages causés aux chauffe-eau de Reliance uniquement lorsque les deux conditions suivantes sont réunies : (1) le chauffe-eau endommagé a moins de sept (7) ans; et (2) les dommages ont été causés par une personne autre que le personnel de Reliance; il incombe à Reliance de prouver que le dommage a été causé par une personne autre que son personnel;
 - v. lorsque le client ou son mandataire procède conformément au sous-alinéa 5c)(ii) du présent consentement, des frais de ramassage (qui ne comprennent pas le vidage et le débranchement) d'au plus 65 \$ à l'égard d'un chauffe-eau au gaz naturel, et d'au plus 125 \$ à l'égard d'un chauffe-eau électrique;
 - vi. lorsque le client ou son mandataire procède conformément au sous-alinéa 5c)(ii) du présent consentement, des frais de ramassage (qui comprennent le vidage et le débranchement) d'au plus 125 \$ à l'égard d'un chauffe-eau au gaz naturel ou électrique; et
 - vii. le prix d'achat volontairement accepté par le client conformément à l'article 6 du présent consentement.
- b. Il est entendu que Reliance s'engage à calculer au prorata les frais de location actuels mensuels ou trimestriels facturés au client, comme l'indique le sous-alinéa 7a)(i), pour qu'ils correspondent à la date à laquelle l'entente de location est réputée résiliée, laquelle date est précisée à l'alinéa 5e) du présent consentement, et à cesser de facturer tout autre frais de location après cette date; et
- c. Reliance doit accorder au client au moins vingt-cinq (25) jours à compter de la date de résiliation prévue à l'alinéa 5e) du présent consentement pour payer et régler les frais de location mensuels ou trimestriels calculés au prorata ou tout autre frais de location impayé (à l'exception des frais de location antérieurs engagés avant la date de résiliation prévue à l'alinéa 5e)), comme l'indiquent les sous-alinéas 7a)(i) et (ii), avant d'ajouter les intérêts à ces frais. Reliance s'engage à ne prendre aucune mesure pour récupérer ces frais pendant au moins soixante (60) jours suivant la date de résiliation prévue à l'alinéa 5e) du présent consentement.

OBLIGATION DE FACILITER LES RETOURS DE CHAUFFE-EAU

8. Reliance ne doit pas, directement ou indirectement, interdire ou retarder déraisonnablement, entraver ou contrecarrer d'une quelconque façon la résiliation d'une entente de location par le client ou son mandataire ou le vidage, le débranchement, l'enlèvement, le ramassage et/ou le retour à Reliance du chauffe-eau par le client ou son mandataire. Toutefois, il est entendu que rien dans la présente disposition ou dans le présent consentement ne restreint la capacité de Reliance de :
- i. communiquer avec ses clients ou ses anciens clients; ou

- ii. au moyen d'une mesure incitative, retenir un client ou regagner un ancien client.
9. Reliance s'engage à ne pas conclure ou à ne pas se désister de tout accord, entente ou transaction concernant des chauffe-eau ou faire des modifications à ses activités, ses politiques ou ses procédures qui seraient contraires ou non conformes à l'objectif du présent consentement, à savoir éliminer le comportement anti-concurrentiel dans le but ultime de promouvoir et de protéger la concurrence dans le marché pertinent. Il est entendu, et sans limiter la portée générale ce qui précède, que Reliance s'engage :
- a. à ne pas adopter de politiques et procédures d'exclusion en matière de retour de chauffe-eau par les clients ou leur mandataire, y compris contrecarrer les tentatives du client de changer de fournisseur de chauffe-eau;
 - b. à ne pas adopter de politiques et procédures d'exclusion aux dépôts de retour des chauffe-eau; et
 - c. à ne pas prélever de frais de résiliation d'exclusion.
10. Reliance s'engage à maintenir, à un endroit bien visible sur son site Web, une fonction de recherche qui fournit une liste à jour des établissements qui acceptent les retours de chauffe-eau de Reliance, y compris les adresses et les heures d'ouverture de ces établissements.

OBLIGATION RELATIVE AUX ENTENTES DE LOCATION

11. Reliance doit s'assurer que toute entente de location subséquentement conclue par Reliance pendant la durée du présent consentement est rédigée conformément et respecte les exigences des dispositions du présent consentement.
12. À l'exception des conflits concernant les ententes bénéficiant d'une exemption, lorsqu'il y a un conflit entre les modalités du présent consentement et les modalités de toute entente de location :
- a. signée avant la date d'entrée en vigueur; ou
 - b. acquise par Reliance d'une autre personne,

Reliance s'engage à respecter les modalités du présent consentement. Par souci de clarté, et au moyen d'un exemple seulement, si une entente de location déjà existante ou nouvellement acquise (autre qu'une entente bénéficiant d'une exemption) autorisait Reliance à facturer des frais de résiliation aux clients en excédent de ceux prévus à l'alinéa 7a), les frais de résiliation prévus à l'alinéa 7a) constitueraient le montant maximal que Reliance pourrait facturer au client.

OBLIGATION D'EFFECTUER CERTAINS PAIEMENTS

13. Reliance s'engage à payer une sanction administrative pécuniaire au montant de cinq millions de dollars (5 000 000 \$).
14. Reliance s'engage à payer des frais et débours engagés par le Bureau de la concurrence pendant son enquête dans le cadre de la présente affaire au montant de cinq cent mille dollars (500 000 \$).

15. Les paiements indiqués aux articles 13 et 14 seront effectués le plus tôt possible et au plus tard dix (10) jours après la date d'entrée en vigueur, au moyen d'un chèque certifié ou d'un transfert télégraphique à l'ordre du Receveur général du Canada.

OBLIGATION RELATIVE À LA VENTE DE L'ENTREPRISE DE CHAUFFE-EAU RÉSIDENTIELS

16. Reliance s'engage à faire en sorte que toute entente ou tout accord transférant la propriété ou l'exploitation, en tout ou en partie, de Reliance ou de son entreprise de chauffe-eau résidentiels ou de ses actifs contienne une clause écrite précise indiquant que tout acheteur ou exploitant accepte les modalités du présent consentement et consent à y adhérer.

V. MISE EN APPLICATION, COMPTE RENDU ET CONFORMITÉ

17. Dans les quatorze (14) jours suivant la date d'entrée en vigueur, Reliance s'engage à fournir un exemplaire du présent consentement à chacun de ses dirigeants, employés et mandataires qui ont des responsabilités de gestion relativement à toute question prévue dans le présent consentement et, ce faisant, Reliance s'engage à indiquer que la conformité au présent consentement est la politique de Reliance.
18. Dans les trente (30) jours suivant la date d'entrée en vigueur, Reliance s'engage à établir, et à maintenir par la suite, un programme de conformité d'entreprise (le « programme de conformité »), dont l'objectif est de promouvoir la conformité du personnel de Reliance, y compris des cadres supérieurs, à la Loi. Le programme de conformité devra être conforme au bulletin d'information du commissaire sur « Les programmes de conformité d'entreprise » publié le 27 septembre 2010, et modifié au besoin.
19. Dans les trente (30) jours suivant la date d'entrée en vigueur, Reliance s'engage à aviser par écrit tous ses clients, au moyen de communiqués de presse et sur son site Web, des dispositions du présent consentement. Reliance s'engage également à aviser tous ses clients des dispositions du présent consentement au moyen d'un dépliant d'accompagnement à inclure dans son prochain cycle de facturation prévu, qui devra avoir lieu au plus tard quatre-vingt-dix (90) jours après la date d'entrée en vigueur. Le contenu de ces avis devra faire l'objet de consultations et d'une entente conjointe entre Reliance et le commissaire. De plus, pendant la durée du présent consentement, Reliance s'engage à conserver sur la page d'accueil de son site Web un lien intitulé « Consentement du Bureau de la concurrence » et menant vers une version électronique de ces avis.
20. Dans les trente (30) jours suivant la date d'entrée en vigueur, le président et directeur général de Reliance s'engage à présenter un affidavit au commissaire qui décrit dans des détails raisonnables :
- a. toutes les mesures que Reliance a prises et tous les gestes qu'elle a posés de façon régulière pour se conformer aux dispositions du présent consentement; et
 - b. la méthode de calcul utilisée pour déterminer le montant des dommages prévu au sous-alinéa 7a)(iv) du présent consentement,

et lorsque Reliance modifie la méthode de calcul utilisée pour déterminer le montant des dommages prévu au sous-alinéa 7a)(iv) du présent consentement et en tout temps pendant la durée du présent consentement, elle s'engage à aviser immédiatement le commissaire de cette modification, à décrire la méthodologie modifiée et à justifier cette modification.

21. Pour déterminer et assurer la conformité au présent consentement, et sous réserve de tout privilège reconnu légalement, dans les trente (30) jours suivant la réception d'une demande écrite du commissaire, Reliance s'engage, sans délai et sans restriction ni ingérence :
- a. à fournir au commissaire des copies certifiées conformes de tout document en sa possession ou sous son contrôle concernant toute question prévue dans le présent consentement, tel qu'ils sont demandés par le commissaire, lesquelles copies doivent être accompagnées d'un affidavit certifiant que tous les documents demandés ont été fournis; les services de photocopie devront être assumés entièrement par Reliance à ses frais;
 - b. à répondre à toute question écrite du commissaire concernant toute question prévue dans le présent consentement, laquelle réponse devant être accompagnée d'un affidavit certifiant son exactitude et son intégralité; et
 - c. à donner au commissaire une opportunité suffisante d'interviewer les administrateurs, les dirigeants, les gérants ou les employés de Reliance relativement à toute question prévue dans le présent consentement;

étant entendu que rien dans la présente disposition ne doit être interprété de manière à déroger à toute protection offerte par l'article 29 de la Loi.

22. Reliance s'engage à aviser le commissaire sans délai de tout manquement qu'elle commet actuellement ou qu'elle commettra éventuellement à toute disposition du présent consentement et s'engage à fournir suffisamment de détails pour décrire la nature, la date et l'effet (actuel ou anticipé) du manquement ainsi que les mesures prises et proposées par Reliance pour remédier à ce manquement.

VI. AVIS

23. Les avis, rapports et autres communications exigés ou autorisés par le commissaire et Reliance conformément à l'une ou l'autre des dispositions du présent consentement ou dans toute procédure découlant des présentes devant le Tribunal ou les tribunaux, doivent être formulés par écrit et sont réputés donnés s'ils sont livrés en mains propres, par courrier recommandé ou par télécopieur aux parties de la façon suivante :

- a. Dans le cas du commissaire :

Commissaire de la concurrence
Bureau de la concurrence
Place du Portage, Phase I
50, rue Victoria
Gatineau (Québec) K1A 0C9

Télécopieur : 819-953-5013

Avec copie à :

Directeur exécutif et avocat général principal
Bureau de la concurrence, services juridiques
Ministère de la Justice
Place du Portage, Phase I
50, rue Victoria
Gatineau (Québec) K1A 0C9

Télécopieur : 819-953-9267

b. Dans le cas de Reliance :

Avocat général
Reliance Comfort Limited Partnership
2, square Lansing, 12^e étage
Toronto (Ontario) M2J 4P8

Télécopieur : 416-756-8220

Avec copie à :

Torys, S.E.N.C.R.L.
79, rue Wellington Ouest, suite 3000
Centre TD, boîte postale 270
Toronto (Ontario) M5K 1N2

Télécopieur : 416-865-7380

À l'attention de : M. Dany H. Assaf

et

Borden Ladner Gervais, S.E.N.C.R.L, s.r.l.
Plaza Scotia
40, rue King Ouest, 44^e étage
Toronto (Ontario) M5H 3Y4

Télécopieur : 416-367-6000

À l'attention de : M. Robert S. Russell

ou à toute autre adresse municipale ou numéro ou adresse de communication électronique ou physique qu'une partie peut désigner au moyen d'un avis qu'elle donne à l'autre partie conformément aux dispositions du présent article. Les avis, rapports ou autres communications remis en mains propres seront péremptoirement réputés avoir été remis le jour de leur véritable livraison et, s'ils sont remis par courrier recommandé, le cinquième (5^e) jour suivant leur dépôt à la poste et, s'ils sont remis par communication électronique, le jour de leur transmission si celle-ci a lieu durant les heures normales de bureau du destinataire, et le jour ouvrable suivant aux heures normales de bureau si la transmission a lieu après les heures normales de bureau. Si la partie transmettant un avis, un rapport ou toute autre communication a connaissance ou devrait raisonnablement avoir connaissance d'un problème avec le service postal qui pourrait nuire à la livraison du courrier, elle ne peut envoyer son avis, son rapport ou toute autre communication par

la poste, mais doit plutôt le remettre en mains propres ou le transmettre par communication électronique.

VII. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

24. Le préambule du présent consentement est compris dans le présent consentement et est réputé en faire partie intégrante.
25. Les en-têtes du présent consentement sont fournis à titre de référence seulement et ne doivent en aucun cas nuire à l'interprétation du présent consentement.
26. Le présent consentement est régi par les lois de l'Ontario et les lois du Canada applicables et doit être interprété conformément à celles-ci.
27. Le calcul des délais prévus par le présent consentement est conforme à la *Loi d'interprétation*, L.R.C. (1985), ch. I-21. Pour l'application du présent consentement, la définition du terme « jour férié » dans la *Loi d'interprétation* est réputée comprendre le samedi.
28. Le présent consentement constitue l'intégralité de l'entente conclue entre les parties relativement à l'objet des présentes et remplace tous les accords et toutes les ententes, négociations et discussions antérieurs, qu'ils soient écrits ou verbaux, relativement à l'objet des présentes.
29. Les parties peuvent convenir d'un commun accord de modifier le présent consentement conformément à l'article 106 de la Loi. À l'exception de la durée du présent consentement, le commissaire peut proroger tout délai prévu au présent consentement à l'intérieur duquel des mesures doivent être prises.
30. Rien dans le présent consentement n'empêche Reliance ou le commissaire de présenter une demande fondée sur l'article 106 de la Loi (ou toute disposition qui le remplace ou équivalente dans la Loi) en vue d'annuler ou de modifier le présent consentement. Il est entendu que le Tribunal conserve sa compétence pour statuer sur toute demande présentée par le commissaire ou Reliance en vue d'annuler ou de modifier le présent consentement sur le fondement de l'article 106 de la Loi.
31. Advenant un différend concernant l'interprétation, l'application ou l'implémentation du présent consentement, y compris toute décision du commissaire en application du présent consentement ou tout manquement allégué au présent consentement de la part de Reliance, le commissaire ou Reliance pourra présenter une demande au Tribunal pour obtenir des directives ou une ordonnance supplémentaire.
32. En cas de divergence entre la version française du présent consentement et la version anglaise du présent consentement, la version anglaise du présent consentement prédomine.
33. Le présent consentement peut être signé en double exemplaire, dont chacun constitue un instrument original et qui ensemble formeront un seul et même instrument.

FAIT le 3 novembre 2014.

[Original signé par John Pecman]
John Pecman
Commissaire de la concurrence

Reliance Comfort Limited Partnership

[Original signé par Sean O'Brien]
Sean O'Brien
Président et directeur général