



guide du
détaillant
retailer's guide

CENTRE
EATON
MONTRÉAL

GUIDE DU DÉTAILLANT

Cher détaillant,

Bienvenue au Centre Eaton de Montréal. Nous sommes heureux de vous compter parmi les occupants de notre établissement. À cet effet, nous avons préparé ce document à votre intention et celle de votre personnel afin que vous puissiez vous familiariser avec les politiques et procédures en vigueur dans le centre commercial.

Ce document est un outil de référence pratique et il devrait être laissé à la portée de tous vos employés afin qu'il puisse être consulté facilement et en tout temps.

De plus, pour tout besoin d'information supplémentaire, n'hésitez pas à communiquer avec l'un des préposés du Service à la clientèle, qui se fera un plaisir de répondre à vos questions, au 514-288-3708. Notez que le comptoir du Service à la clientèle est ouvert durant les heures d'ouverture du centre.

Le bureau d'administration est ouvert du lundi au vendredi de 9 h à 12 h et de 13 h à 17 h.

Veillez agréer nos plus cordiales salutations,

La Direction

Le Centre Eaton de Montréal

TABLE DES MATIÈRES – TABLE OF CONTENTS

ADMINISTRATION.....	8
INFORMATIONS GÉNÉRALES	8
REPÈRES HISTORIQUES.....	8
CARACTÉRISTIQUES GÉNÉRALES	8
ACCÈS.....	8
PERSONNES-RESSOURCES.....	9
ADRESSE POSTALE	9
HEURES D’OUVERTURE DE LA GALERIE COMMERCIALE	9
JOURS FÉRIÉS.....	10
MÉMOS DE L’ADMINISTRATION DU CENTRE	10
RAPPORT MENSUEL DE VENTES.....	10
COURRIEL COMPTES RECEVABLES	10
PERSONNE-RESSOURCE DE VOTRE COMMERCE	10
SERVICE À LA CLIENTÈLE	11
COMPTOIR DU SERVICE À LA CLIENTÈLE	11
AFFICHAGE OFFRES D’EMPLOI	11
ACHAT DES CARTES-CADEAUX DU CENTRE EATON DE MONTRÉAL.....	11
FORMULAIRE POUR COMMENTAIRES	11
INFORMATION TOURISTIQUE SUR MONTRÉAL ET SUR LES TRANSPORTS	11
FAUTEUILS ROULANTS	11
OBJETS PERDUS.....	11
SERVICES OFFERTS DANS LE CENTRE.....	12
LIVRAISON POSTALE – BOÎTE POSTALE	12
AIRES D’ENTREPOSAGE	12
WI-FI	12
SERVICE DE CONSIGNE	12
SALLE FAMILIALE	12
GUICHETS AUTOMATIQUES.....	12
RÉPERTOIRES DIRECTIONNELS.....	12
EXPLOITATION	13
ACCÈS AU CENTRE COMMERCIAL.....	13
APPELS DE SERVICE – PROGRAMME DE SERVICES AUX LOCATAIRES.....	13
AFFICHAGE.....	13
BALLONS	14
CLÉS DE BOUTIQUE	14
LIMITE DE LA LIGNE DE FERMETURE	14
LUMIÈRES	14
MUSIQUE	14
SOLLICITATION.....	14
ÉVÉNEMENT EN BOUTIQUE	14
LIVRAISON ET RÉCEPTION DES MARCHANDISES.....	15
BANNISSEMENT DES SACS DE PLASTIQUE	15
RÈGLEMENT QUI INTERDIT CERTAINS ARTICLES DE PLASTIQUE À USAGE UNIQUE	15

ACCÈS FOURNISSEURS	16
ENTRETIEN DE LA BOUTIQUE	16
ENTRETIEN DES DRAINS ET INTERCEPTEUR DE GRAISSE	16
HUILES USÉES	16
PLOMBERIE	16
SERVICES ÉLECTRIQUES	17
STATIONNEMENT	17
BICYCLETTES.....	17
MANUTENTION DES REBUTS ET DES MATIÈRES RECYCLABLES.....	17
REBUTS	17
MATIÈRES RECYCLABLES.....	17
GESTION DES DÉCHETS ÉLECTRONIQUES ET SPÉCIFIQUES	18
VOUS RÉNOVEZ?	18
LES ACTIVITÉS SUIVANTES SONT INTERDITES.....	20
PROGRAMMES MARKETING	21
LE MARCHÉ	21
ACTIVITÉS	21
LOGO.....	21
SITE INTERNET, MÉDIAS SOCIAUX ET APPLICATION MOBILE	22
SITE INTERNET	22
MÉDIAS SOCIAUX	23
MESSAGERIE TEXTE.....	23
PROGRAMME PRIVILÈGE.....	23
PROGRAMME VISITEUR VIP.....	24
CARTE-CADEAU	25
PROCÉDURE	25
COMMENT VÉRIFIER LE SOLDE D'UNE CARTE-CADEAU?.....	25
TRAITER LA CARTE-CADEAU COMME UNE CARTE DE CRÉDIT	26
INSTRUCTIONS POUR L'ENTRÉE MANUELLE	26
INSTRUCTIONS POUR UNE TRANSACTION À PAIEMENTS MIXTES	26
REMBOURSEMENT DE MARCHANDISE ACHETÉE AVEC UNE CARTE-CADEAU.....	28
RENVERSER OU ANNULER DES TRANSACTIONS DE VENTES.....	28
LIGNE D'ASSISTANCE AUX DÉTAILLANTS : 1-800-268-9824.....	29
SÉCURITÉ	30
CAMÉRAS EN CIRCUIT FERMÉ	31
AIDE MÉDICALE – PREMIERS SOINS	31
SYSTÈME DE PROTECTION D'INCENDIE.....	31
VOL À L'ÉTALAGE.....	31
RÈGLES DE CIVISME POUR LES LOCATAIRES	32
URGENCE	33
NUMÉROS D'URGENCE	33
URGENCE GÉNÉRALE	33
ÉTAT DE L'URGENCE.....	33
SERVICE DE LA SÉCURITÉ DU CENTRE	33
LISTE DES NUMÉROS À JOINDRE SELON LES CIRCONSTANCES.....	33

MESURES DE PRÉVENTION DES INCENDIES	34
ALARME INCENDIE NON FONDÉES.....	34
PROCÉDURES D'URGENCE.....	35
SYSTÈME DE NOTIFICATION D'URGENCE RED FLAG – 1-888-210-1162	36
ALERTE À LA BOMBE / MENACE PAR TÉLÉPHONE.....	36
PANNE D'ASCENSEUR AVEC PASSAGERS.....	36
FORMULAIRE POUR APPEL À LA BOMBE.....	37
ADMINISTRATION.....	39
GENERAL INFORMATION	39
HISTORICAL LANDMARKS.....	39
GENERAL FEATURES	39
ACCESS.....	39
KEY CONTACTS	40
MAILING ADDRESS.....	40
LE CENTRE EATON DE MONTRÉAL – ADMINISTRATION OFFICE.....	40
BUSINESS HOURS OF THE SHOPPING CENTRE	40
HOLIDAYS	41
MEMOS FROM THE ADMINISTRATION OFFICE	41
MONTHLY SALES REPORT	41
ACCOUNT RECEIVABLE EMAIL	41
KEY CONTACT FROM YOUR STORE	41
CUSTOMER SERVICE	42
CUSTOMER SERVICE COUNTER.....	42
JOB OFFERS POSTING.....	42
PURCHASE OF LE CENTRE EATON DE MONTRÉAL GIFT CARD.....	42
COMMENTS FORM.....	42
MONTREAL TOURISM AND TRANSPORTATION INFORMATION	42
WHEELCHAIRS	42
LOST AND FOUND	42
SERVICES OFFERED IN THE SHOPPING CENTRE	43
MAIL DELIVERY – PO BOXES.....	43
STORAGE SPACE	43
WI-FI	43
CLOAKROOM SERVICE.....	43
FAMILY ROOM	43
ATM (AUTOMATIC BANKING MACHINES)	43
DIRECTIONAL SIGNS	43
OPERATIONS	44
ACCESS TO THE SHOPPING CENTRE	44
SERVICE CALLS – TENANT SERVICES PROGRAM.....	44
SIGNAGE.....	44
BALLOONS	45
STORE KEYS.....	45
CLOSING LINE LIMIT	45

LIGHTS	45
MUSIC	45
SOLICITATION	45
IN-STORE EVENT	45
DELIVERY AND RECEIPT OF GOODS.....	46
BANNING OF PLASTIC BAGS.....	46
BY-LAW BANNING CERTAIN SINGLE-USE PLASTIC ITEMS.....	46
SUPPLIER ACCESS.....	47
STORE MAINTENANCE.....	47
MAINTENANCE OF DRAINS AND GREASE TRAPS	47
USED OIL	47
PLUMBING	47
POWER SYSTEMS	47
PARKING.....	47
BICYCLES	47
HANDLING OF WASTE AND RECYCLABLES	48
WASTE.....	48
RECYCLABLES.....	48
ELECTRONIC AND SPECIAL WASTE MANAGEMENT	48
RENOVATING?.....	48
THE FOLLOWING ACTIVITIES ARE PROHIBITED.....	49
MARKETING PROGRAMS	51
THE MARKET	51
ACTIVITIES	51
LOGO.....	51
WEBSITE, SOCIAL MEDIA AND MOBILE APPLICATION	52
WEBSITE.....	52
SOCIAL MEDIA.....	53
TEXT MESSAGING.....	53
PRIVILEGE PROGRAM	53
VIP VISITOR PROGRAM	54
GIFT CARD	55
PROCEDURE	56
HOW TO VERIFY THE BALANCE OF A GIFT CARD?.....	56
PROCESS THE CARD AS A CREDIT CARD	56
INSTRUCTIONS FOR MANUAL INPUT.....	56
INSTRUCTIONS FOR MIXT PAYMENT TRANSACTIONS	56
REFUND MERCHANDISE BOUGHT WITH A GIFT CARD	57
REVERSING OR CANCELLING GIFT CARD TRANSACTIONS.....	57
RETAILER’S HELPLINE: 1-800-268-9824	57
SECURITY	58
CLOSED-CIRCUIT CAMERAS	58
MEDICAL ASSISTANCE – FIRST AID.....	59
FIRE PROTECTION SYSTEM	59
SHOPLIFTING	59

RULES OF CONDUCT FOR TENANTS	59
EMERGENCY	60
EMERGENCY NUMBERS	60
GENERAL EMERGENCY	60
STATE OF EMERGENCY	60
SECURITY DEPARTMENT OF THE CENTRE.....	60
NUMBERS TO CALL DEPENDING ON THE SITUATION.....	60
FIRE PREVENTION MEASURES	60
UNFOUNDED ALARMS	61
EMERGENCY PROCEDURES.....	62
RED FLAG (EMERGENCY NOTIFICATION SYSTEM) – 1-888-210-1162.....	62
BOMB ALERT / TELEPHONE THREAT.....	63
ELEVATOR FAILURE WITH PASSENGERS	63
BOMB THREAT CALL FORM.....	64

ADMINISTRATION

INFORMATIONS GÉNÉRALES

Nom du centre :	Le Centre Eaton de Montréal
Adresse du centre :	705 rue Sainte-Catherine Ouest, Montréal QC H3B 4G5
Date d'ouverture :	1990
Propriétaire/Développeur :	Ivanhoé Cambridge inc.
Gestionnaire :	Jones Lang LaSalle Services Immobiliers, Inc.
Site Web :	www.centreeatondemontreal.com
Achalandage annuel :	22 millions

REPÈRES HISTORIQUES

1976	Ouverture officielle du centre commercial « Les Terrasses », qui a occupé les lieux du Centre Eaton de Montréal entre 1971 et 1987. Une partie de la rue Victoria a été utilisée lors de la construction.
1987	Construction du Centre Eaton de Montréal.
2004	Rénovation du centre.
2016	Fusion du Centre Eaton de Montréal et du Complexe Les Ailes.

CARACTÉRISTIQUES GÉNÉRALES

Édifice au cœur du centre-ville de Montréal.

> Édifice de 5 étages nommés comme suit :

T : Niveau Tunnel

M : Niveau Métro

RC : Niveau Sainte-Catherine

1 : Niveau 1

2 : Niveau 2

ACCÈS

- > Rue Sainte-Catherine, avenue McGill College, boulevard de Maisonneuve et boulevard Robert-Bourassa.
- > Métro McGill, REM McGill.
- > Réseau piétonnier souterrain - Tunnels reliant le centre à Place Montréal Trust, Place Ville Marie et Promenades de la Cathédrale.
- > Accès au stationnement par l'avenue McGill College.

PERSONNES-RESSOURCES

Nom	Rôle	Téléphone	Courriel
Administration		514-288-3710	
Service à la clientèle		514-288-3708 ou 514-288-3710, poste 2	info@centreeatondemontreal.com
Sécurité		514-288-6884	
Exploitation			Exploitation.cem@jll.com
Houle, Melyssa	Directrice	514-245-8722	Melyssa.houle@jll.com
Lizotte, Olivier	Gestionnaire de propriété	514-229-7907	Olivier.lizotte@jll.com
Brisebois, Guillaume	Gestionnaire principal, Exploitation	438-470-6955	Guillaume.brisebois@jll.com
Marchand, Nathalie	Gestionnaire, Marketing	438-467-8576	Nathalie.marchand@jll.com
Leduc, Alexandre	Gestionnaire, Sécurité	514-616-8551	Alexandre.leduc@jll.com

Le bureau d'administration est ouvert du lundi au vendredi de 9 h à 12 h et de 13 h à 17 h. **Il est situé à PLACE MONTRÉAL TRUST, au Niveau 5.**

ADRESSE POSTALE

Si des communications doivent être acheminées au bureau d'administration, veuillez les adresser ainsi :

LE CENTRE EATON DE MONTRÉAL - BUREAU D'ADMINISTRATION

Place Montréal Trust
1500, avenue McGill College, Niveau 5
Montréal (Québec) H3A 3J5

HEURES D'OUVERTURE DE LA GALERIE COMMERCIALE

Lundi	10 h – 19 h
Mardi	10 h – 19 h
Mercredi	10 h – 21 h
Judi	10 h – 21 h
Vendredi	10 h – 21 h
Samedi	10 h – 18 h
Dimanche	11 h – 17 h

Tous les détaillants sont tenus de se conformer aux heures d'ouverture publiées par le centre, tel que stipulé au bail. Les heures d'ouverture peuvent être prolongées durant certaines périodes. Les horaires en vigueur pour ces périodes vous seront communiqués à l'avance.

JOURS FÉRIÉS

Le Centre Eaton de Montréal sera fermé les jours suivants :

- > Jour de l'An
- > Dimanche de Pâques
- > Fête nationale du Québec
- > Fête du Canada
- > Fête du Travail
- > Fête de Noël

MÉMOS DE L'ADMINISTRATION DU CENTRE

Selon les besoins, le bureau de l'administration diffuse des mémos à l'intention des détaillants. Assurez-vous que tous les mémos qui vous sont distribués soient consignés dans un endroit accessible à tous vos employés.

RAPPORT MENSUEL DE VENTES

Tel que stipulé dans le bail, vous devez rapporter vos ventes chaque mois au plus tard le 10 du mois suivant. Faire parvenir vos chiffres directement au bureau d'administration, soit en personne, par la poste, ou par courriel à mtl-ventes@jll.com

COURRIEL COMPTES RECEVABLES

Vous pouvez utiliser la boîte courriel partagée, ci-dessous notée, pour communiquer avec l'équipe des comptes recevables, qui sera en mesure de répondre à vos questions concernant les modalités de paiement : mtl-recevables@jll.com

PERSONNE-RESSOURCE DE VOTRE COMMERCE

Il est important que le bureau d'administration puisse joindre une personne clé en tout temps en cas d'urgence. Veuillez donc vous assurer de fournir les coordonnées de cette personne à l'un des préposés du Service à la clientèle, au bureau d'administration ou à la sécurité. Notez que tout changement doit nous être signalé immédiatement.

SERVICE À LA CLIENTÈLE

COMPTOIR DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

Le comptoir du Service à la clientèle est situé au Niveau Métro, du côté ouest du centre, près du Yves Rocher. Vous pouvez joindre les préposés au 514-288-3708 ou 514-288-3710, poste 2. Le service est ouvert durant les heures d'ouverture du centre.

AFFICHAGE OFFRES D'EMPLOI

Le Centre Eaton de Montréal peut publier des postes que vous devez combler via la plateforme Wirkn. Vous devez créer un compte en visitant le site service@wirkn.com, afin d'avoir accès aux profils des postulants. Vous pourrez par la même occasion y afficher en français et en anglais les détails d'un poste à combler.

ACHAT DES CARTES-CADEAUX DU CENTRE EATON DE MONTRÉAL

Nouvelle information à venir

~~Les clients peuvent acheter des cartes-cadeaux du Centre Eaton de Montréal. Les montants des cartes sont à la discrétion des clients et peuvent varier entre 25 \$ et 1 000 \$. Pour plus de détails, consulter la section Carte-Cadeau.~~

FORMULAIRE POUR COMMENTAIRES

Dans le but d'améliorer l'ensemble des services offerts dans le centre commercial, un formulaire pour commentaires est disponible au comptoir du Service à la clientèle, à l'attention des clients et des locataires.

INFORMATION TOURISTIQUE SUR MONTRÉAL ET SUR LES TRANSPORTS

Pour toute information relative aux événements, attractions touristiques, restaurants, boutiques et itinéraires, vous pouvez communiquer avec nos préposés du service à la clientèle. De plus, des brochures touristiques sont disponibles au comptoir du Service à la clientèle.

FAUTEUILS ROULANTS

Des fauteuils roulants sont offerts gratuitement. Afin d'en faire l'emprunt, les clients doivent présenter un permis de conduire valide.

OBJETS PERDUS

Le dépôt d'objets perdus est situé au comptoir du Service à la clientèle. Si vous trouvez un objet, vous pouvez l'y déposer directement le jour même, ou le remettre à un agent de sécurité qui s'en chargera. Nous vous demandons de remettre les objets perdus dans un délai maximal de deux jours.

SERVICES OFFERTS DANS LE CENTRE

LIVRAISON POSTALE – BOÎTE POSTALE

Des boîtes postales sont mises à la disposition des locataires pour la réception du courrier. Ainsi, tout le courrier qui sera livré par Postes Canada sera déposé dans une boîte postale. Les boîtes postales sont situées au 5^e étage (débarcadère), près du monte-charge A.

Si vous désirez obtenir une boîte postale dans le centre, vous devez en faire la demande auprès du bureau d'administration. Un dépôt de 30 \$ (espèces uniquement) vous sera demandé. Notez que des frais de remplacement de 30 \$ (espèces uniquement) seront exigés pour la perte d'une clé.

AIRES D'ENTREPOSAGE

Il est possible de louer un entrepôt au Centre Eaton de Montréal. La durée minimale de location de ces espaces est de 3 mois. Des espaces d'environ 100 à 200 pieds carrés sont généralement disponibles, et certains peuvent atteindre 500 pi². Vous pouvez contacter le bureau d'administration pour obtenir de plus amples informations.

WI-FI

Le service Internet sans fil est accessible gratuitement pour notre clientèle.

SERVICE DE CONSIGNE

Un service de consigne est offert au Service à la clientèle. Nous acceptons généralement de prendre en consigne des manteaux, des sacs d'achats et même une certaine quantité de valises.

SALLE FAMILIALE

La salle familiale se situe au Service à la clientèle, Niveau Métro, et offre les services suivants : espace d'allaitement privé, table à langer, micro-ondes et salle de bain privée.

GUICHETS AUTOMATIQUES

Plusieurs guichets automatiques sont disponibles dans le centre.

RÉPERTOIRES DIRECTIONNELS

Des répertoires directionnels digitaux sont disposés dans le centre, à tous les niveaux.

EXPLOITATION

ACCÈS AU CENTRE COMMERCIAL

L'accès au centre commercial est possible tous les jours **entre 5 h 30 h et 1 h**.

Cependant, pour entrer ou sortir du centre en dehors des heures d'ouverture des commerces, l'accès désigné est l'entrée située sur le boulevard Robert-Bourassa, au Niveau Ste-Catherine. Tout accès en dehors des heures régulières doit être coordonné avec le bureau d'administration ainsi qu'avec le Service de la sécurité.

Tout employé prévoyant demeurer dans son commerce plus d'une heure après la fermeture du centre commercial doit en informer le Service de la sécurité au moins 24 heures à l'avance. À défaut de préavis, toute personne non autorisée sera interceptée et interrogée.

Si votre compagnie de sécurité communique avec vous en réponse à une alarme, assurez-vous de communiquer avec le Service de la sécurité du centre commercial au 514-288-6884 pour leur faire part de la situation.

Au moment de quitter l'édifice après le travail, assurez-vous que toutes les portes de votre boutique soient bien verrouillées.

APPELS DE SERVICE – PROGRAMME DE SERVICES AUX LOCATAIRES

Le Centre Eaton de Montréal offre des services d'entretien (ajustement de température, éclairage, plomberie, etc.) durant les heures normales d'affaires. Si nécessaire, vous devez contacter le Service à la clientèle au 514-288-3708 ou 514-288-3710, poste 2 pour ouvrir un billet de service. Selon le cas, des frais peuvent s'appliquer.

AFFICHAGE

Aucun magasin ne peut utiliser ni permettre l'utilisation d'enseignes visibles de l'extérieur des locaux, à l'exception des enseignes faites par des professionnels et qui sont en montre temporairement durant les soldes périodiques de durée relativement courte. Les mots tels que « **liquidation** », « **faillite** », « **fin de bail** » ou « **vente de fermeture** » sont **proscrits**.

Aucune affiche ne pourra être collée dans les vitrines à l'aide de ruban adhésif. Il n'est pas permis de solliciter ou de distribuer des dépliants ou documents publicitaires ou autres produits de sollicitation à l'extérieur de votre boutique.

Tout affichage doit être installé du côté intérieur de la devanture du locataire; donc appliqué sur le côté intérieur du verre dans le cas d'affiches en vinyle autocollant. L'utilisation d'enseignes faites à la main et visibles de l'extérieur de votre magasin est strictement interdite. De telles enseignes temporaires et non professionnelles sont une atteinte à l'image et à la qualité de votre magasin et, de ce fait même, du centre commercial en général. Selon votre bail, le Propriétaire se réserve le droit, tout en agissant raisonnablement, d'exiger le retrait de certaines enseignes, photos, annonces, décorations, etc. Votre personnel doit en être informé et se conformer à toute directive en ce sens provenant du bureau d'administration ou de son personnel de sécurité. Aucune bannière ou enseigne ne peut être installée dans l'entrée de votre magasin, à moins qu'elle soit à plus de 10 pieds (3 m) de la ligne de location de votre magasin.

De plus, toute installation d'enseignes, vinyles ou affiches dans vos vitrines, doit être effectuée avant ou après les heures d'ouverture des boutiques.

BALLONS

Le locataire ne distribuera ni n'installera de ballons à l'intérieur des locaux ou dans la propriété. Les montages de ballons pourraient être autorisés à la suite d'une demande effectuée auprès du bureau d'administration.

CLÉS DE BOUTIQUE

Les clés de boutique sont de l'entière responsabilité des locataires et ne doivent en aucun temps être remises à des employés du centre. L'administration ne garde aucune clé supplémentaire des espaces loués.

LIMITE DE LA LIGNE DE FERMETURE

Vous devez respecter la ligne de fermeture attribuée à votre commerce. Aucune marchandise, signalisation, affiche sur chevalet ou présentoir ne peut être installé à l'extérieur de votre limite de location.

LUMIÈRES

Vous devez vous assurer que toutes les lumières des vitrines et de la boutique soient allumées durant les heures d'ouverture. Les éclairages clignotants ou de type stroboscope sont proscrits.

MUSIQUE

Afin de garder une atmosphère agréable pour la clientèle, vous devez vous assurer que le volume de musique de votre magasin soit maintenu à un niveau raisonnable. La musique ne doit pas être entendue à l'extérieur de votre magasin.

SOLLICITATION

Nous vous prions de bien vouloir informer le bureau d'administration, le Service à la clientèle ou le département de sécurité, si vous constatez la présence de colporteurs dans la galerie commerciale. Nous prenons les mesures nécessaires afin d'enrayer la sollicitation non autorisée dans le centre commercial.

ÉVÉNEMENT EN BOUTIQUE

Lors d'un événement en boutique, vous devez prévenir le bureau d'administration à l'avance. Les règles d'affichage demeurent les mêmes qu'énoncées précédemment. Si vous souhaitez engager un DJ, celui-ci devra se positionner le plus loin des portes d'entrée de votre boutique, et les haut-parleurs devront être dirigés vers l'intérieur du local. Suivant le type d'événement organisé, l'administration du centre peut vous demander d'engager un agent de sécurité pour la durée de l'événement.

De plus, la boutique doit demeurer accessible à toute la clientèle durant les heures d'opération du centre.

LIVRAISON ET RÉCEPTION DES MARCHANDISES

Tous les chargements et déchargements de marchandises, d'équipements ou de mobiliers doivent se faire exclusivement par le quai de livraison situé au 800, boulevard De Maisonneuve Ouest. Afin d'éviter toute congestion durant les périodes de forte affluence, nous vous demandons de planifier vos livraisons avant 11 h 30 ou après 13 h 30. Aucune livraison de palettes n'est autorisée durant les heures d'ouverture du centre d'achat. Les chariots utilisés pour le transport doivent être munis de roues en caoutchouc souple uniquement. Aucun équipement de transport ne doit être laissé sans surveillance sur le quai de livraison.

Nous suggérons à tous les employés de se rendre au quai de déchargement afin de se familiariser avec l'itinéraire menant à leur commerce. Il en va de votre responsabilité d'informer vos fournisseurs et livreurs des procédures et politiques de livraison et de coordonner le tout avec eux.

Dimensions maximales pour un camion de livraison : 40 pieds de longueur avec tracteur urbain (pas de sleeper derrière) et 12' 6" de hauteur (attention aux déflecteurs).

Si vous effectuez une livraison à votre commerce et devez stationner dans la zone de livraison, veuillez informer le préposé du quai de déchargement de votre livraison au préalable et respecter le délai alloué (20 minutes).

Seuls les monte-charges peuvent être utilisés pour le transport de marchandises. En aucune occasion, il n'est permis de transporter de la marchandise dans les ascenseurs ou escaliers mécaniques réservés à la clientèle.

BANNISSEMENT DES SACS DE PLASTIQUE

La réglementation de Montréal interdit la distribution de sacs d'emplettes de plastique, peu importe leur épaisseur, qu'ils soient faits de plastique dégradé (oxodégradable, oxofragmentable, biodégradable, ou compostable) ou non-dégradable. Elle vise les commerces de détail tels que les magasins de vêtements, de chaussures, les quincailleries, les épiceries mais également les restaurants, incluant ceux qui offrent des plats à emporter et des livraisons à domicile.

Nous vous invitons à visiter le site web de la Ville de Montréal pour tous les détails :

<https://montreal.ca/articles/sacs-de-plastique-ce-que-vous-devez-savoir-sur-la-reglementation-20575>

RÈGLEMENT QUI INTERDIT CERTAINS ARTICLES DE PLASTIQUE À USAGE UNIQUE

Montréal a adopté un règlement qui interdit certains articles de plastique à usage unique dans les restaurants et les commerces alimentaires.

Aperçu du règlement

Le règlement prévoit l'interdiction de distribuer plusieurs articles en plastique à usage unique dans les commerces alimentaires et restaurants de Montréal, que ce soit pour une consommation sur place, une commande à emporter ou une livraison.

Qu'est-ce qu'un article de plastique à usage unique?

Il s'agit d'un article en plastique qui sert à emballer ou consommer un aliment, distribué à l'unité et destiné à être utilisé une seule fois ou pour une courte période, avant d'être jeté ou recyclé.

Nous vous invitons à visiter les sites web suivants pour tous les détails :

<https://montreal.ca/articles/plastiques-usage-unique-ce-que-vous-devez-savoir-sur-la-reglementation-20549>

<https://guichetguta.ca/emballages/>

ACCÈS FOURNISSEURS

Lors d'installations ou réparations pour lesquelles il est nécessaire d'avoir accès à nos salles d'équipements, **vous devez nous informer au moins 48 h à l'avance** de la venue du technicien (Bell, Videotron, TELUS, etc.) afin que nous puissions assigner un de nos techniciens pour donner l'accès aux endroits requis.

Il suffit de communiquer avec le bureau d'administration et de transmettre le nom du fournisseur, ainsi que la date et l'heure prévues. **Notez que si le technicien se présente sans rendez-vous, l'accès lui sera refusé.**

ENTRETIEN DE LA BOUTIQUE

Le locataire doit :

1. Garder propres l'intérieur et l'extérieur de toutes les vitres de portes et fenêtres des locaux.
2. Garder propres toutes les surfaces extérieures de la devanture de la boutique, incluant les enseignes.
3. Remplacer sans délai et à ses frais tout verre fêlé ou brisé (vitrine ou fenêtre), par du verre de même nature et de même qualité.
4. Garder les locaux propres, salubres et en bon ordre, à ses frais, et voir à ce qu'il n'y ait aucun insecte, rongeur, ni vermine.
5. Garder tous les rebuts dans des contenants à l'épreuve des insectes nuisibles et les entreposer dans un endroit approprié dans son local.

ENTRETIEN DES DRAINS ET INTERCEPTEUR DE GRAISSE

Il est interdit de vider les intercepteurs de graisse dans les égouts sanitaires, sous peine de sanctions. La direction du centre s'occupe du nettoyage et de l'entretien des intercepteurs de graisse et des drains principaux de 4 pouces, et facture le coût aux locataires. Les locataires sont informés 24 h avant le service.

HUILES USÉES

Il est interdit de vider les huiles usées dans les égouts, sous peine de sanctions.

PLOMBERIE

Le détaillant est responsable de l'installation et de l'entretien des canalisations d'évacuation dans son espace, et ne peut déverser de substances nuisibles dans les conduits.

SERVICES ÉLECTRIQUES

Le détaillant doit entretenir ses systèmes UPS et équipements électriques. Le Propriétaire n'est pas responsable des pannes de courant hors de son contrôle.

STATIONNEMENT

Des espaces de stationnement sont disponibles au Centre Eaton de Montréal. Les personnes intéressées par une passe mensuelle doivent communiquer directement avec Stationnement Indigo Park au 514-843-3868 ou 514-875-0013, ou par courriel à montreal.info@group-indigo.com

BICYCLETTES

Des aires de stationnement pour bicyclettes sont disponibles au stationnement du Centre Eaton de Montréal.

MANUTENTION DES REBUTS ET DES MATIÈRES RECYCLABLES

REBUTS

Les cueillettes ont lieu selon l'horaire suivant :

- Détaillants : 2 fois par jour, à l'ouverture et à la fermeture des boutiques.
- Aire de restauration : 3 fois par jour, à midi, 16h et avant la fermeture des restaurants.
- Si vous devez jeter des rebuts en dehors des heures de cueillettes, veuillez placer un appel de service auprès du Service à la clientèle. Des coûts seront associés à ces demandes.

MATIÈRES RECYCLABLES

Le Centre Eaton de Montréal a mis en place un programme de recyclage. Chaque locataire a reçu un bac à recyclage ainsi que des sacs prévus à cet effet. Une fois votre bac rempli, vous devrez le présenter aux employés de GDI lors de leur tournée quotidienne de cueillette de tous les déchets.

Voici la liste des articles recyclables qui peuvent être déposés dans le sac de votre bac :

- > Tous types de papier ou de cartons (petits formats)
- > Dossiers
- > Journaux
- > Circulaires, revues et magazines
- > Enveloppes (avec ou sans fenêtre)
- > Feuilles de papier (avec ou sans agrafes)
- > Boîtes de céréales, d'aliments surgelés (non souillées)
- > Sacs de papier

Nous vous invitons à consulter l'aide-mémoire joint au guide pour plus d'information à l'égard de ce service.

Les locataires doivent séparer leurs déchets compostables, recyclables et ordinaires dans trois contenants distincts pour la collecte après les heures d'ouverture.

- **Compostage** : Déposez les restes alimentaires (ex. : épluchures de légumes, coquilles d'œufs) et les contenants de papier et de carton souillés par des aliments (ex. : boîtes de pizza, de poutine) dans le bac prévu pour le compostage.
- **Recyclage** : Utilisez le bac pour les papiers, cartons, bouteilles en plastique, canettes et autres matériaux recyclables.
- **Déchets ordinaires** : Placez tous les autres déchets non recyclables et non compostables dans le bac à ordures.

Assurez-vous que vos contenants soient clairement étiquetés et prêts pour la collecte aux horaires désignés.

Les objets de grande taille (ex. : palettes, réfrigérateurs, meubles) doivent être traités séparément et ne doivent pas être placés dans les bacs de collecte. Pour le ramassage de ces articles, veuillez faire un appel de service auprès du Service à la clientèle. Des frais peuvent s'appliquer pour l'élimination de ces objets.

GESTION DES DÉCHETS ÉLECTRONIQUES ET SPÉCIFIQUES

Les lampes fluorescentes, le matériel informatique, les piles et autres produits électroniques nécessitent une collecte spéciale. Ne les jetez pas dans les bacs habituels. Veuillez les déposer dans les points de collecte spécifiques ou contacter le Service à la clientèle pour plus d'informations.

VOUS RÉNOVEZ?

Vous devez aviser l'administration du centre en amont de votre projet. L'équipe de l'exploitation sera en mesure de diriger votre demande au bon endroit selon l'ampleur du projet

aide-mémoire COLLECTE DES REBUS ET MATIÈRES RECYCLABLES

NOUVEAU

FIBRES PAPIER - CARTON

- Tous types de papier et de carton
- Dossiers
- Journaux
- Circulaires, revues, magazines et livres
- Feuilles de papier (avec ou sans agrafe)
- Enveloppes (avec ou sans fenêtre)
- Boîtes de céréales, d'aliments surgelés (non souillées)
- Sacs de papier
- Annuaire téléphonique

P.V.M PLASTIQUE - VERRE - MÉTAL

- Cintres (composés d'une seule matière)
- Bouteilles et pots de toutes les formes et de toutes les couleurs (avec ou sans étiquette)
- Couvres et bouchons
- Sacs: de magasinage, emballage de vêtements, nettoyage à sec, de produits alimentaires, etc.
- Cannelles d'aluminium
- Boîtes de conserve
- Pellicules extensibles (genre Saran Wrap)
- Tous les emballages multicouches rigides ayant contenu des liquides (boîtes à jus, cartons de lait)

PRÉPARATION

- Retirer et déposer les bouchons séparément des contenants
- Retirer tout contenu des sacs
- Regrouper autant que possible tous les emballages souples dans un sac
- Rincer les contenants
- Mettre les couvercles de métal à l'intérieur des boîtes de conserve

DÉCHETS PRODUITS NON RECYCLABLES

- Produits de caoutchouc
- Sacs de croustilles
- Carreau de verre (verre plat genre tablette ou fenêtre)
- Miroirs
- Vaisselle, porcelaine, cristal
- Tous les produits sous pression (aérosol)
- Objets composés de plusieurs matières
- Papier photographique
- Enveloppes matelassées
- Papier ciré
- Articles souillés (sacs, boîtes, pellicules)
- Tous les contenants de plastique



COMPOSTAGE MATIÈRES ORGANIQUES

MATIÈRES ACCEPTÉES

- Fruits et légumes
- Pains, pâtes et pâtisseries
- Grains à café, filtres, marc et sachets de thé
- Produits laitiers (lait, fromage, beurre)
- Viandes, poissons et volailles
- Produits congelés
- Croustilles et confiseries
- Épices, vinaigrettes, condiments
- Farine, poudre à gâteaux, bicarbonate de soude
- Vaisselle et ustensiles
- Cheveux

MATIÈRES REFUSÉES

- Matériel d'emballage
- Matière non biodégradable
- Toute matière recyclable (verre, plastique, métal, fibres)
- Savon à lessive, à vaisselle et tout usage
- Graisses, huiles minérales, peintures et résidus domestiques dangereux (RRD)

HORAIRE DES COLLECTES QUOTIDIENNES

Détaillants : 2 fois par jour, à l'ouverture et à la fermeture des boutiques
Aire de restauration : 3 fois par jour, à midi, à 16h et avant la fermeture

CENTRE
EATON
MONTRÉAL

LES ACTIVITÉS SUIVANTES SONT INTERDITES

1. La vente de marchandise d'occasion non spécifiée dans la convention du bail ou d'articles de surplus, de stock de récupération d'assurances, de stock de vente de feu ou de faillite.
2. La vente de pièces pyrotechniques de toute nature.
3. Une vente aux enchères, une vente en gros, une liquidation, une vente d'entrepôt, une vente « d'abandon des affaires » ou de faillite.
4. Toute vente ou tout type d'entreprise qui pourrait, d'après le Propriétaire, porter atteinte à l'image du centre commercial.
5. Toute transaction qui donne lieu à des pratiques de publicité ou à des méthodes de ventes trompeuses ou contraires à l'éthique.
6. Les ventes par catalogue effectuées dans les locaux, sauf les ventes de marchandises que le locataire a la permission d'effectuer « au comptoir » conformément à l'article « Utilisation permise des lieux » de l'entente.
7. La fermeture des locaux pendant les heures d'ouverture annoncées du centre commercial, à l'exception des périodes interdites par quelques lois ou règlements régissant les heures d'ouverture ainsi qu'avec l'obtention préalable d'un consentement écrit du Propriétaire.
8. L'utilisation des lumières animées ou clignotantes, de téléviseurs, d'enseignes ou autres dispositifs audiovisuels ou mécaniques de façon qu'ils puissent être vus de l'extérieur des locaux, sans obtenir préalablement le consentement écrit du Propriétaire.
9. Les dérangements inutiles des clients et/ou autres locataires.
10. L'entrave ou l'interruption de toute circulation autour du centre commercial.
11. L'entrave à la liberté de mouvement des personnes faisant affaire dans le centre commercial.
12. Placer ou garder de la marchandise ou autres articles dans les corridors ou ailleurs dans le centre commercial.
13. Tout acte ou toute pratique qui peut endommager les aires et installations communes ou le centre commercial, ou qui peut nuire à toute personne dans le centre commercial.
14. Autoriser, permettre ou tolérer dans les locaux la présence de machines distributrices de marchandises, qui rendent des services ou qui servent à l'amusement public (incluant les machines distributrices de gomme à mâcher).
15. Toutes publicités, ventes ou transactions sujettes à la fraude.
16. Sortir les cabarets hors de l'aire de restauration. Les cabarets sont à l'usage exclusif des clients de l'aire de restauration. Si vous désirez emporter votre repas à votre magasin, nous vous prions de demander au personnel du restaurant de préparer votre repas « pour emporter ».
17. Il est interdit de circuler dans le centre commercial sur une bicyclette. Le propriétaire de la bicyclette doit marcher à côté de celle-ci.

PROGRAMMES MARKETING

LE MARCHÉ

Situé au cœur de Montréal sur la rue Sainte-Catherine, le Centre Eaton de Montréal possède la plus importante offre commerciale du centre-ville. Porte d'entrée du réseau souterrain, avec un accès direct à la station de métro McGill, le centre accueille chaque année **plus de 20 millions de visiteurs**. On y retrouve plusieurs détaillants de renom, dont Time Out Market, Décathlon, Nike, Old Navy, Uniqlo, Sephora, Levi's, Aldo et Arizia. Avec près de 125 boutiques et restaurants, le centre est une destination de magasinage incontournable.

ACTIVITÉS

Vous bénéficierez des activités marketing suivantes : Nouvel An Lunaire, événement pendant le Grand Prix de Montréal, deux à trois campagnes promotionnelles par année soit au printemps, à l'automne et à Noël, des concours intégrés aux campagnes et des promotions touristiques.

Nous participons aux événements avec les propriétés de Place Ville-Marie, Hôtel Fairmont Le Reine Elizabeth et Place Montreal Trust, dont les Jeux Urbains et plusieurs autres événements. Nous sommes membres actifs de Tourisme Montréal, ainsi que de Montréal Centre-Ville.

LOGO

Si vous souhaitez inclure le logo du Centre Eaton de Montréal dans une de vos publicités, vous êtes priés de communiquer avec le département Marketing.

CENTRE
EATON
MONTRÉAL

SITE INTERNET, MÉDIAS SOCIAUX ET APPLICATION MOBILE

SITE INTERNET

Le Centre Eaton de Montréal possède un site Internet, soit le www.centreeatondemontreal.com, où la clientèle peut retrouver toutes les informations utiles concernant le centre, tels que la liste des boutiques, les heures d'ouverture, le répertoire, etc. Il sert également à publiciser les événements du centre, les promotions, les nouvelles et les offres d'emploi.

Le site Internet est un outil efficace pour les détaillants : partagez vous-mêmes vos promotions, offres d'emplois et les heures d'ouverture de votre commerce. Avec cet outil, votre boutique bénéficie d'une visibilité supplémentaire, et ce gratuitement.

Dans « L'accès locataire » (accessible via le bas de page), chaque détaillant peut publier ses promotions, événements et offres d'emploi. Aucun accès n'est nécessaire ; une fois soumise, chaque publication sera revue et approuvée par un membre de l'équipe marketing.

Comme notre site Internet est disponible en versions française et anglaise, lorsque vous publiez un événement ou une promotion, il faut le faire deux fois : une via la version française du site, une via la version anglaise. Le paramètre de langue se trouve dans le coin supérieur droit du site.

The screenshot displays the website's navigation menu at the top, including 'Boutiques', 'Offres & événements', 'Découvrir', 'Tourisme', 'Services', 'Nous rejoindre', and 'Carte-cadeau'. A red box highlights the 'Langue' dropdown menu in the top right corner. The main content area features a large banner with the text 'Accès Locataire' and a background image of a woman. Below the banner, there is a paragraph of text: 'Laissez-nous vous aider à promouvoir votre prochaine vente, ouverture de poste ou événement en magasin - nous voulons tout partager! Cliquez sur le lien correspondant ci-dessous et remplissez le formulaire pour partager ce qui se passe dans votre entreprise avec nos clients.' Below this text are three colored buttons: a purple button for 'Afficher une offre d'emploi', a pink button for 'Afficher un événement', and a green button for 'Afficher un solde', each with a 'Remplir le formulaire' button underneath. The footer contains the JLL logo, contact information for Centre Eaton de Montréal (705, rue Sainte-Catherine Ouest, Montréal, QC H3B 4G5), social media icons for Facebook, Instagram, and Twitter, a 'Restez connecté' section with an 'Inscrivez-vous' button, and a 'Location' section with a red box around the 'Accès locataire' link, along with 'Carrières', 'Environnement', and 'Code de conduite' links.

MÉDIAS SOCIAUX

Le Centre Eaton de Montréal est également actif sur les réseaux sociaux. Il possède une page Facebook, un compte Instagram et un compte TikTok. Ces derniers sont alimentés et animés par l'équipe marketing du centre et par JLL. Ils servent également à publiciser les nouvelles, promotions et événements du centre et de ses détaillants.

Pour publiciser, vous devez fournir ce qui suit :

- > Les textes en français et en anglais que vous désirez publier.
- > Une image en format JPG de plus de 1080 x 1080 pixels.

Envoyez ces informations au département Marketing pour approbation.

MESSAGERIE TEXTE

La clientèle du centre peut clavarder en ligne avec notre équipe du Service à la clientèle via le site Internet du Centre Eaton de Montréal. Ce service aide notre clientèle à mieux s'orienter dans le centre et à trouver les articles et boutiques recherchés. Nous avons également mis à la disposition de nos clients un numéro texto : **438-500-4455**.

PROGRAMME PRIVILÈGE

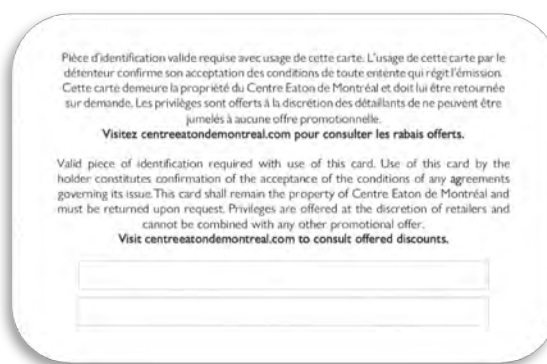
Le Programme Privilège permet à tous les employés des boutiques du Centre Eaton de Montréal et Place Montréal Trust d'avoir accès à des rabais exclusifs dans les différentes boutiques des Centres.

Pour participer au programme, vous devez remplir le formulaire de participation disponible au Service à la clientèle ou en contactant le département Marketing.

Celui-ci comprend 2 sections :

1. Le rabais offert par la boutique
2. La liste des employés de la boutique

Note : un détaillant n'est pas obligé d'offrir un rabais pour que ses employés puissent profiter du programme. Une fois le formulaire dûment rempli, les employés de la boutique pourront se présenter au Service à la clientèle pour récupérer leur carte Privilège. Celle-ci est valide pour l'année courante et devra être présentée pour profiter des différentes offres.



PROGRAMME VISITEUR VIP

Le Centre Eaton de Montréal et Place Montréal Trust attirent des milliers de touristes chaque année, représentant une énorme partie de notre achalandage et de nos ventes. Nous sommes très heureux de faire partie des centres commerciaux obtenant les meilleurs résultats d'achalandage touristique dans l'est du Canada.

Le programme rabais VISITEUR VIP est une opportunité inestimable qui vous permet d'atteindre les milliers de touristes qui parcourent le Centre Eaton de Montréal et Place Montréal Trust chaque année. Ce programme offre la chance aux détaillants de se faire remarquer par les touristes et visiteurs habitant à 60 km ou plus de Montréal en leur offrant un rabais ou un privilège.

COMMENT ÇA FONCTIONNE

1. Le visiteur se rend au Service à la clientèle situé au Niveau Métro avec une preuve de résidence à plus de 60 km des propriétés.
2. Le visiteur reçoit sa carte rabais VISITEUR VIP valide pour une journée seulement.
3. Le visiteur présente sa carte rabais VISITEUR VIP dans les magasins ou restaurants participants au moment de passer à la caisse pour profiter du rabais ou du privilège offert.

Les différentes offres des détaillants sont affichées sur notre site :

<https://www.centreeatondemontreal.com/tourism/?lang=fr>

Pour participer au programme, merci de contacter le département Marketing.



CARTE-CADEAU

Nouvelle information à venir

La carte cadeau du Centre Eaton de Montréal est offerte au Service à la clientèle, situé au niveau Métro. Les cartes-cadeaux sont des cartes Hello *Visa* prépayées. L'activation et l'acceptation des cartes-cadeaux n'occasionnent aucuns frais supplémentaires autres que les frais courants lors d'une transaction par carte de crédit *Visa*. Notez que suite à un changement de fournisseur de bornes de paiements, le détaillant doit contacter le Service à la Clientèle afin d'activer à nouveau ses terminaux.

Les détaillants participants doivent accepter la carte-cadeau multi magasins du Centre Eaton de Montréal, de la Place Montréal et de la Galerie Place Ville Marie. Cette carte-cadeau offre aux clients la chance de magasiner dans plus de 180 magasins à travers plusieurs propriétés au centre-ville de Montréal :

~~La carte cadeau du Centre Eaton de Montréal est offerte au Service à la clientèle, situé au Niveau Métro. Les cartes cadeaux sont des cartes de crédit American Express prépayées. Vous devez contacter le Service à la clientèle du Centre Eaton de Montréal si vous désirez accepter les cartes cadeaux dans votre établissement. Un Préposé se présentera à votre boutique afin de vous faire signer l'entente qui confirme votre adhésion au programme. L'activation sera faite dans les 24 à 48 heures suivantes. L'activation et l'acceptation des cartes-cadeaux n'occasionnent aucuns frais supplémentaires autres que les frais courants lors d'une transaction par carte de crédit American Express. Notez que suite à un changement de fournisseur de bornes de paiements, le détaillant doit contacter le Service à la Clientèle afin d'activer à nouveau ses terminaux.~~

~~Les détaillants participants doivent accepter la carte cadeau multi magasins d'Ivanhoé Cambridge. Cette carte-cadeau offre aux clients la chance de magasiner dans plus de 3000 magasins à travers plusieurs villes canadiennes. Elle est échangeable dans tous les centres commerciaux d'Ivanhoé Cambridge à travers le Canada :~~

QUÉBEC

Centre Eaton de Montréal
Place Montréal Trust
Galerie Place Ville Marie

PROCÉDURE

COMMENT VÉRIFIER LE SOLDE D'UNE CARTE-CADEAU?

Vous devez avoir en main le numéro à 16 chiffres apparaissant au verso de la carte-cadeau, le code de sécurité à 4 chiffres au recto de la carte, ainsi que la date d'expiration, puis choisir une des options suivantes :

- ~~**PAR TÉLÉPHONE : 1-833-350-2461 (ligne automatisée) 24/7**~~
- ~~**SERVICE À LA CLIENTÈLE DU CENTRE EATON :**~~ pendant les heures d'ouverture du centre

- ~~PAR INTERNET : www.amexprepaidcard.com~~ pour le solde et l'historique de la carte

PROCÉDURE

COMMENT VÉRIFIER LE SOLDE D'UNE CARTE-CADEAU?

Vous devez créer un compte sur la plateforme Hello afin de vérifier le solde de la carte cadeau.

- **PAR TELEPHONE** : En téléchargeant l'application disponible dans l'App store (iOs) ou Google Play (Android)
- **SERVICE À LA CLIENTÈLE DU CENTRE EATON** : pendant les heures d'ouverture du centre
- **PAR INTERNET** : <https://www.hellocard.ca> - pour le solde et l'historique de la carte

~~TRAITER LA CARTE-CADEAU COMME UNE CARTE DE CRÉDIT~~

~~Traitez la carte cadeau comme une carte de crédit sur votre point de vente.~~

- ~~➤ Utilisez la touche carte de crédit/AMEX.~~
- ~~➤ N'utilisez pas la touche certificat-cadeau ou chèque de voyage sur votre caisse.~~
- ~~➤ Obtenez la signature du client sur le reçu d'autorisation et remettez-lui sa carte.~~
- ~~➤ Toujours redonner la carte au client, même si celle-ci est vide.~~

TRAITER LA CARTE-CADEAU COMME UNE CARTE DE CRÉDIT

Traitez la carte-cadeau comme une carte de crédit sur votre point de vente.

- > Utilisez la touche carte de crédit/AMEX.
- > N'utilisez pas la touche certificat-cadeau ou chèque de voyage sur votre caisse.
- > Obtenez la signature du client sur le reçu d'autorisation et remettez-lui sa carte.
- > Toujours redonner la carte au client, même si celle-ci est vide, car il s'agit d'une carte rechargeable.

~~INSTRUCTIONS POUR L'ENTRÉE MANUELLE~~

~~Si votre terminal de point de vente ne lit pas la carte (la bande magnétique au verso de la carte-cadeau est probablement démagnétisée), vous pouvez entrer le numéro de la carte manuellement pour procéder à la transaction. Vous pouvez également diriger le client vers le Service à la clientèle où on lui remettra une nouvelle carte. Pour plus d'informations, veuillez communiquer avec la ligne d'assistance aux détaillants au 1-800-268-9824.~~

INSTRUCTIONS POUR L'ENTRÉE MANUELLE

Si votre terminal de point de vente ne lit pas la carte (la bande magnétique au verso de la carte-cadeau est probablement démagnétisée), vous pouvez entrer le numéro de la carte manuellement pour procéder à la transaction.

~~INSTRUCTIONS POUR UNE TRANSACTION À PAIEMENTS MIXTES~~

~~Si la carte **N'A PAS** les fonds suffisants pour couvrir la valeur de la vente, traitez la vente comme une transaction à modes de paiements mixtes.~~

- ~~Obtenez un autre mode de paiement auprès du client pour le montant de la vente qui excède le solde de la carte-cadeau.~~
- ~~Traitez d'abord cette partie de la transaction avec le deuxième mode de paiement.~~
- ~~Terminez la transaction avec la carte-cadeau.~~

~~Si vous glissez la carte-cadeau en premier, il est possible qu'elle soit refusée. Même si vous avez entré le montant de la carte-cadeau, certains terminaux essayent d'autoriser le montant total de la vente lors du premier glissement.~~

INSTRUCTIONS POUR UNE TRANSACTION À PAIEMENTS MIXTES

Si la carte **N'A PAS** les fonds suffisants pour couvrir la valeur de la vente, traitez la vente comme une transaction à modes de paiements mixtes.

- > Obtenez un autre mode de paiement auprès du client pour le montant de la vente qui excède le solde de la carte-cadeau.
- > Traitez d'abord cette partie de la transaction avec le deuxième mode de paiement.
- > Terminez la transaction avec la carte-cadeau.

Si vous glissez la carte-cadeau en premier, il est possible qu'elle soit refusée. Même si vous avez entré le montant de la carte-cadeau, certains terminaux essayent d'autoriser le montant total de la vente lors du premier glissement.



REMBOURSEMENT DE MARCHANDISE ACHETÉE AVEC UNE CARTE CADEAU

(Vous ne pouvez pas créditer instantanément de montant à la carte cadeau.)

- ~~Il est possible d'effectuer des remboursements sur la carte-cadeau originale utilisée lors de l'achat.~~
- ~~Les termes indiquent qu'une fois la carte utilisée dans un magasin, la politique de ce magasin est en vigueur.~~
- ~~Il vous faudra déterminer la politique de votre établissement concernant les articles retournés et les cartes-cadeaux. Selon votre propre politique, vous pourrez émettre une note de crédit du magasin ou votre propre carte-cadeau / chèque-cadeau.~~
- ~~Veillez prendre note qu'il est possible d'effectuer un remboursement sur la carte-cadeau. Toutefois, veuillez informer votre client que cette procédure peut prendre de sept (7) à dix (10) jours ouvrables avant que la transaction soit complétée et remboursée sur la carte-cadeau.~~
- ~~Toujours redonner la carte vide au client.~~

REMBOURSEMENT DE MARCHANDISE ACHETÉE AVEC UNE CARTE-CADEAU

(Vous ne pouvez pas créditer instantanément de montant à la carte-cadeau.)

- > **Il est possible d'effectuer des remboursements sur la carte-cadeau originale utilisée lors de l'achat.**
- > Les termes indiquent qu'une fois la carte utilisée dans un magasin, la politique de ce magasin est en vigueur.
- > Il vous faudra déterminer la politique de votre établissement concernant les articles retournés et les cartes-cadeaux. Selon votre propre politique, vous pourrez émettre une note de crédit du magasin ou votre propre carte-cadeau / chèque-cadeau.
- > Veuillez prendre note qu'il est possible d'effectuer un remboursement sur la carte-cadeau. Toutefois, veuillez informer votre client que cette procédure peut prendre de sept (7) à dix (10) jours ouvrables avant que la transaction soit complétée et remboursée sur la carte-cadeau.
- > Toujours redonner la carte vide au client.

RENVERSER OU ANNULER DES TRANSACTIONS DE VENTES

Si par erreur vous déduisez un montant incorrect de la carte d'un client ou si vous avez besoin d'annuler une transaction, tenez compte que :

- ~~Vous pouvez appeler la ligne de soutien aux détaillants pour faire créditer la carte immédiatement. Ceci est très utile lorsque vous avez besoin de repasser la carte pour conclure une transaction.~~
- ~~Si vous n'appellez pas la ligne de soutien aux détaillants pour les renversements et les annulations, il faudra attendre de sept (7) à dix (10) jours ouvrables pour que les fonds soient crédités sur la carte.~~

RENVERSER OU ANNULER DES TRANSACTIONS DE VENTES

Si par erreur vous déduisez un montant incorrect de la carte d'un client ou si vous avez besoin d'annuler une transaction, tenez compte que :

- > **Vous pouvez appeler la ligne de soutien aux détaillants pour faire créditer la carte immédiatement.** Ceci est très utile lorsque vous avez besoin de repasser la carte pour conclure une transaction.
- > **Si vous n'appellez pas la ligne de soutien aux détaillants pour les remboursements et les annulations, il faudra attendre de sept (7) à dix (10) jours ouvrables pour que les fonds soient crédités sur la carte.**

~~LIGNE D'ASSISTANCE AUX DÉTAILLANTS : 1-800-268-9824~~

~~La ligne d'assistance aux détaillants est disponible 24/7 et un agent d'American Express répondra à toutes vos questions.~~

~~UNE VERSION IMPRIMÉE DU GUIDE DE TRAITEMENT DES CARTES CADEAUX IVANHOÉ CAMBRIDGE EST
DISPONIBLE AU SERVICE À LA CLIENTÈLE.~~

LIGNE D'ASSISTANCE AUX DÉTAILLANTS : 1-833-654-3556

La ligne d'assistance aux détaillants est disponible du lundi au vendredi, de 9h00 à 17h00 et un agent de Hello répondra à toutes vos questions.

SÉCURITÉ

Les agents de sécurité représentent l'Administration du Centre Eaton de Montréal. Leurs tâches principales sont :

- > Assurer la sécurité des occupants du Centre Eaton de Montréal.
- > Porter assistance à toute personne dans le besoin.
- > Faire respecter les directives et règlements mis en place par l'Administration du Centre Eaton de Montréal.
- > Informer les occupants du Centre Eaton de Montréal.
- > Assurer la sécurité des biens des gestionnaires du Centre Eaton de Montréal (Jones Lang LaSalle Services Immobiliers, Inc.).

Il est à noter que les agents de sécurité ne sont pas des agents de la paix. Ils possèdent les mêmes droits qu'un citoyen pour procéder à une arrestation. Conformément aux lignes directrices sur le recours à la force, les arrestations et détentions, un agent de sécurité peut procéder à une arrestation uniquement s'il a personnellement constaté la commission de l'infraction.

Pour joindre le Service de la sécurité, veuillez composer le 514-288-6884.

Les services offerts par le département de la sécurité sont :

- > Assistance pour une personne verbalement ou physiquement agressive, ou qui dérange votre clientèle.
- > En cas de vol ou de fraude, les locataires sont responsables de la gestion de la situation et des individus impliqués. Les agents de sécurité du centre commercial ne sont pas autorisés à effectuer des arrestations pour le compte des locataires. Leur rôle est de soutenir les employés des commerces en assurant la sécurité de ces derniers ainsi que celle du public. Si vous souhaitez porter plainte officiellement, il vous revient de communiquer directement avec le Service de police. Les agents de sécurité demeurent disponibles pour offrir une assistance si nécessaire.
- > Premiers soins ou aide médicale.
- > Information sur les divers règlements concernant la sécurité et les mesures d'urgence.
- > Service d'accompagnement au stationnement ou au métro, pour vous ou les employés de votre commerce.

CAMÉRAS EN CIRCUIT FERMÉ

Le Centre Eaton de Montréal dispose de caméras en circuit fermé de façon à assurer la protection dans les aires communes du centre commercial. Ces caméras sont un moyen dissuasif efficace contre le crime, dans la mesure où elles sont visibles. Elles permettent au Service de la sécurité de surveiller un secteur donné et d'y intervenir promptement au besoin. Cependant, notez que :

- > Elles ont été installées pour accroître la sécurité dans les aires communes du centre commercial. Par conséquent, ne présumez pas que ces caméras surveillent exclusivement votre commerce et que vous pouvez réduire vos propres mesures de sécurité. Pour tout problème de sécurité dans votre commerce ou si vous constatez un problème de sécurité dans le centre, appeler le Service de la sécurité sur-le-champ.
- > Le système de caméras couvre certains secteurs du centre commercial et ne fait peut-être pas l'objet d'une surveillance continue.
- > Les images ou vidéos provenant de ces caméras pourront être utilisées uniquement lors d'un acte criminel. Elles ne peuvent pas être utilisées afin de surveiller les allées et venues de votre commerce, ou de vérifier vos employés (heure d'arrivée, départ, vol, etc.). Veuillez prendre note que vous ne pourrez pas avoir accès à aucune image ou vidéo. Ces informations pourront être remises à un service de police ou juridiques, après une demande de leur part.

AIDE MÉDICALE – PREMIERS SOINS

Si un employé ou un client a besoin de premiers soins, veuillez contacter le Service de la sécurité. S'il s'agit d'une urgence médicale, veuillez contacter les services d'urgence au 911, et immédiatement par la suite, informez le Service de la sécurité. Un agent ayant la formation adéquate s'occupera promptement de la victime, tandis qu'un autre attendra l'arrivée des ambulanciers afin de les diriger rapidement sur place.

SYSTÈME DE PROTECTION D'INCENDIE

L'ensemble des détecteurs, de l'équipement de protection d'incendie et du câblage doit être approuvé par le Propriétaire et être compatible avec le système de protection d'incendie de l'édifice. Le détaillant doit obtenir l'approbation du Propriétaire avant toute relocalisation ou modification apportée à l'équipement ou aux appareils rattachés au système de protection incendie. De plus, le détaillant doit utiliser les services du fournisseur recommandé par le Propriétaire.

VOL À L'ÉTALAGE

En cas de vol à l'étalage dans votre boutique, nous vous invitons à envoyer au Service de la sécurité toutes les informations pertinentes sur l'incident, telles que des photos, des vidéos ou toute autre donnée utile. Transmettre les informations à l'adresse courriel suivante : securite@centreeatondemontreal.com

L'objectif est de documenter les cas, de garantir que l'équipe de sécurité soit informée et intervienne en prévention, et de fournir un soutien à nos locataires dans leurs efforts pour contrer le vol à l'étalage.

Nous vous recommandons vivement de contacter le Service de police si vous êtes victime d'un vol à l'étalage. L'arrestation d'un voleur relève de la responsabilité du locataire et des policiers. Les agents de sécurité peuvent agir en prévention et de manière dissuasive par leur présence, mais ne peuvent pas procéder à l'arrestation d'un voleur ayant commis un vol en magasin.

RÈGLES DE CIVISME POUR LES LOCATAIRES

En tant que locataire du centre commercial, vous êtes tenu de respecter les règles de civisme suivantes, afin d'assurer la sécurité et un service de première classe à notre clientèle :

1. Adoptez en tout temps une attitude professionnelle et respectueuse envers les clients et les autres locataires.
2. Assurez-vous que votre personnel soit formé pour offrir un service à la clientèle exemplaire.
3. Maintenez des relations cordiales avec les autres commerçants du centre.
4. Respectez les heures d'ouverture établies et assurez une présence constante pendant ces heures.
5. Gérez rapidement et efficacement les plaintes ou les problèmes des clients.
6. Signalez immédiatement tout comportement inapproprié ou toute situation préoccupante au Service de la sécurité du centre afin d'en éviter l'escalade.
7. Respectez et faites respecter les politiques du centre en matière de sécurité et d'hygiène.

Le respect de ces règles est obligatoire et essentiel pour offrir une expérience de qualité supérieure à notre clientèle.

Votre coopération est cruciale pour le succès de notre centre commercial et la satisfaction de nos visiteurs.

URGENCE

NUMÉROS D'URGENCE

Cette section comporte de l'information spécifique ainsi que la démarche à suivre lors de situations d'urgence. Les numéros suivants peuvent s'avérer utiles. Conservez-les près de votre téléphone de façon à pouvoir y accéder facilement en cas d'urgence.

URGENCE GÉNÉRALE

911

ÉTAT DE L'URGENCE

1. Déterminer la nature de l'urgence.
2. Endroit de l'urgence.
3. Votre nom et numéro de téléphone.

SERVICE DE LA SÉCURITÉ DU CENTRE

514-288-6884

Si vous appelez le 911, il est impératif que le Service de la sécurité en soit aussi informé, afin de pouvoir rapidement accueillir les premiers intervenants et les diriger vers votre local.

LISTE DES NUMÉROS À JOINDRE SELON LES CIRCONSTANCES

- **911**
Service de réponse aux situations d'urgence. Ce numéro permet de communiquer directement avec le Service de la police, le Service de sécurité incendie et Urgences-santé. Il ne vous permet pas de communiquer avec le Service de la sécurité du centre.
- **514-288-6884**
Il s'agit d'une ligne directe avec le Service de la sécurité du centre commercial. On doit l'utiliser afin d'obtenir de l'assistance après un vol à l'étalage, lors d'un accident, ou lors de blessures qui requièrent une aide médicale immédiate.

MESURES DE PRÉVENTION DES INCENDIES

Les situations d'urgence telles que les incendies peuvent créer un mouvement de panique, et les conséquences peuvent être néfastes. Il est toutefois possible de gérer de telles urgences, à condition d'y être préparé. Prenez le temps de lire les informations suivantes :

1. Les alarmes d'incendie sont des appareils de signalisation qui préviennent de la possibilité d'un danger. Si une alarme retentit et que vous n'apercevez pas de danger immédiat, tenez-vous prêt et attendez les instructions qui seront diffusées via le système de communication.
2. Le centre est muni d'un signal d'alarme appelé Code 3 (3 tonalités, pause, 3 tonalités, pause, etc.). Il indique que vous devez évacuer l'immeuble immédiatement.
3. Si vous découvrez un incendie, rapportez-le immédiatement en activant l'avertisseur d'incendie le plus près (petite boîte de métal rouge apposée au mur). Demeurez dans le secteur, hors d'atteinte du danger, communiquez avec le Service de la sécurité du centre et rapportez-leur tous les détails.
4. Vous pourrez retourner dans l'immeuble uniquement lorsque cette indication sera diffusée via le système de communication.
5. Par habitude, la plupart des gens emprunteront quotidiennement le même chemin pour entrer dans l'édifice et le quitter. Prenez le temps de vous familiariser avec tous les secteurs du bâtiment. Identifiez les sorties d'urgences les plus près de votre commerce. Trouvez aussi l'emplacement de l'avertisseur d'incendie et prenez le temps de vous familiariser, ainsi que votre personnel, avec le fonctionnement d'un extincteur d'incendie.

ALARME INCENDIE NON FONDÉES

Il est à noter que vous êtes passible d'une amende pouvant aller jusqu'à 3 000 \$ pour toute alarme incendie non fondée.

La prévention des incendies est l'affaire de chacun d'entre nous. Pour notre part, nous avons établi des procédures qui ne seront efficaces que dans la mesure où elles seront mises en application.

1. Chaque commerce doit posséder un extincteur de type ABC fonctionnel, et tout le personnel doit être familiarisé avec son utilisation.
2. Toute enseigne de sortie d'urgence doit être allumée en tout temps.
3. Toutes les ampoules brûlées doivent être remplacées immédiatement, y compris les lumières d'urgence.
4. Aucune annonce, bannière ou décoration ne doit être accrochée ou suspendue aux têtes de gicleurs.
5. En tout temps, les tuiles de plafond doivent demeurer en place et être maintenues en bonne condition.
6. Toutes les portes de sortie de votre local doivent être dégagées de toute marchandise, et ce, en tout temps.
7. Aucune marchandise ne doit être placée à moins de trois pieds (3' ou 85 cm) de vos panneaux électriques et du transformateur.
8. Aucune marchandise ou étagère ne doit être placée à moins de dix-huit pouces (18'' ou 40 cm) des têtes de gicleurs.

9. Aucune vitrine ne doit être exposée à un excès de chaleur.
10. Il est strictement interdit d'entreposer de la marchandise dans l'entre plafond.
11. Prenez note que pour les locaux munis de ventilateurs, de ventilateurs de cuisson et d'intercepteurs de graisse, ces appareils doivent être nettoyés mensuellement.
12. Il est strictement interdit d'entreposer ou de disposer de la marchandise dans les corridors d'urgence.
13. Tous les commerces peuvent être inspectés régulièrement par l'une des personnes suivantes :
 - > Le Directeur du centre
 - > Le Gestionnaire du Service de la sécurité
 - > Un officier du Service de la sécurité
 - > Un représentant du Service de sécurité incendie
 - > Un représentant de notre compagnie d'assurance
14. Il est **strictement défendu** de fumer à l'intérieur de l'immeuble.
15. Tout contenant doit être identifié selon les règlements sur les matières dangereuses utilisées au travail.

PROCÉDURES D'URGENCE

Le Centre Eaton de Montréal pourrait être évacué lors de situations d'extrême urgence, par exemple lors d'un incendie, d'un sérieux tremblement de terre, d'une fuite de gaz ou de toute autre situation d'urgence.

Si une telle situation devait se produire, voici le déroulement :

1. Un message bilingue sera transmis sur le système d'adresse publique avisant les clients de la situation et précisant les instructions pour évacuer les lieux immédiatement.
2. Inspectez tous les bureaux, cabines d'essayage et toilettes pour vous assurer qu'il n'y a plus personne dans le magasin, puis quittez les lieux en verrouillant derrière vous.
3. Quittez l'édifice en utilisant la sortie accessible la plus près. Si une section du bâtiment est considérée non sécuritaire, le personnel du centre vous dirigera ailleurs.
4. Une fois à l'extérieur de l'édifice, tenez-vous loin des issues de secours afin de faciliter l'évacuation des autres personnes qui sortent du bâtiment. Déterminez à l'avance l'endroit où vous et votre personnel pourrez vous retrouver, de façon à confirmer au personnel du centre que tous vos employés ont bel et bien quitté l'édifice.
5. Durant le processus d'évacuation, évitez de paniquer ou de courir.
6. Les évacuations les mieux réussies et les plus sécuritaires sont le fruit d'une bonne coopération. Si l'on vous demande de quitter l'édifice, sécurisez votre commerce et quittez les lieux immédiatement.
7. Demeurez à l'extérieur jusqu'à l'annonce via le système de communication qu'il est maintenant possible de réintégrer les lieux.

Il est impératif de vous assurer que l'ensemble de votre personnel connaisse bien le centre, l'endroit où se situent les portes d'entrée / de sortie les plus près et/ou la sortie de secours la plus près de votre boutique, ainsi que l'emplacement de rassemblement à l'extérieur.

SYSTÈME DE NOTIFICATION D'URGENCE RED FLAG – 1-888-210-1162

Le Centre Eaton de Montréal est doté d'un système de notification d'urgence intitulé Red Flag.

En cas de situation d'urgence dans le centre (incendie, panne de courant majeure et autres), un message d'urgence sera envoyé à la personne-ressource de votre commerce. La personne pourra recevoir l'alerte par l'entremise d'un courriel, d'un message texte et d'un message vocal enregistré. Le numéro 1-888-210-1162 s'affichera lorsqu'un message d'urgence sera transmis.

Le système n'est utilisé qu'en situation de crise ou d'urgence. Il ne vient pas se substituer aux méthodes de communication régulières utilisées au quotidien entre Le Centre Eaton de Montréal et ses locataires. Cette démarche vise à s'assurer que lorsque les locataires reçoivent un message du système d'urgence, ils en reconnaissent instantanément l'importance et le contexte.

Afin de vous assurer de recevoir sans interruption toutes les alertes RedFlag, il est important d'enregistrer dans vos contacts les deux numéros suivants :

- **Appels vocaux (alerte RedFlag) : 1-888-210-1162**
- **Messages texte (alerte RedFlag) : 1-888-506-5943**

Comme il s'agit de deux canaux distincts, il est essentiel d'enregistrer les deux numéros dans vos téléphones et ceux de vos équipes désignés à recevoir les notifications.

ALERTE À LA BOMBE / MENACE PAR TÉLÉPHONE

Veuillez utiliser le formulaire en annexe et contactez immédiatement le Service de la sécurité dès que l'appel est terminé.

PANNE D'ASCENSEUR AVEC PASSAGERS

Si vous êtes victime d'une panne d'ascenseur, veuillez communiquer avec le Service de la sécurité, en utilisant le bouton d'urgence identifié par une cloche. Un agent de sécurité vous répondra et demeurera en communication avec vous tout au long de l'intervention.

Pour toutes situations d'urgence (incendie, fuite de gaz, panne de courant majeure, etc.), vous devez rapidement contacter le Service de la sécurité au 514-288-6884.

FORMULAIRE POUR APPEL À LA BOMBE

CENTRE
EATON
MONTRÉAL

RÉCEPTION D'UN APPEL À LA BOMBE – SE-013

DÉTAILS IMPORTANTS À NOTER SUITE À LA RÉCEPTION DE L'APPEL	QUESTIONS À POSER À L'INTERLOCUTEUR
Date : _____ Heure : _____ H Heure de la fin d'appel : _____ H Votre numéro de téléphone : _____ Votre nom : _____ Votre fonction : _____ Votre compagnie : _____ Numéro de téléphone de l'appel : _____ Nom sur l'afficheur : _____	À quelle heure la bombe doit elle exploser ? _____ H Où est-elle ? _____ À quoi ressemble-t-elle ? _____ Pourquoi avoir placé la bombe ? _____ _____ Qui êtes-vous ? _____ D'où appelez-vous ? _____ _____

TERMES EXACTS DE L'INTERLOCUTEUR :	RAPPELEZ-VOUS
_____ _____ _____ _____ _____ _____	Encouragez l'interlocuteur à prolonger la conversation; N'interrompez pas l'interlocuteur; Écoutez attentivement; Soyez calme et courtois; Tentez d'obtenir le maximum d'information; Notez tous les détails; Essayez d'obtenir des précisions.

IDENTIFICATION DE L'INTERLOCUTEUR		
SEXE :	Masculin <input type="checkbox"/>	Féminin <input type="checkbox"/> Age (approximatif) : _____ ans
LANGUE :	Français <input type="checkbox"/>	Anglais <input type="checkbox"/> Autre : _____
ÉLOCUTION :	Forte <input type="checkbox"/>	Faible <input type="checkbox"/> Rapide <input type="checkbox"/> Lente <input type="checkbox"/>
	Claire <input type="checkbox"/>	Nasillarde <input type="checkbox"/> Irrégulière <input type="checkbox"/> Bégaiement <input type="checkbox"/>
	Voix aiguë <input type="checkbox"/>	Voix grave <input type="checkbox"/> Accent : _____
LANGAGE :	Soigné <input type="checkbox"/>	Populaire <input type="checkbox"/> Vulgaire <input type="checkbox"/>
COMPORTEMENT	Calme <input type="checkbox"/>	Emporté <input type="checkbox"/> Nerveux <input type="checkbox"/> Vulgaire <input type="checkbox"/>
	Rieur <input type="checkbox"/>	Colérique <input type="checkbox"/> Sérieux <input type="checkbox"/> Irrationnel <input type="checkbox"/>
BRUIT DE FOND	Silencieux <input type="checkbox"/>	Circulation <input type="checkbox"/> Trains <input type="checkbox"/> Avions <input type="checkbox"/>
	Musique <input type="checkbox"/>	Usine <input type="checkbox"/> Fête <input type="checkbox"/> Autre : _____
LA VOIX VOUS SEMBLAIT-ELLE FAMILIÈRE ?	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
L'INTERLOCUTEUR SEMBLE T-IL CONNAÎTRE LES LIEUX ?	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>

TRANSMETTRE SANS DÉLAIS CES INFORMATIONS AU SERVICE DE SÉCURITÉ

(514) 288-6884

RETAILER'S GUIDE

Dear Retailer,

Welcome to the Centre Eaton de Montréal. We are pleased to have you as one of our tenants. To this end, we have prepared this document for you and your staff so that you can familiarize yourselves with the policies and procedures in effect at the shopping centre.

This document is a practical reference tool and should be kept within reach of all your employees so that it can be easily consulted at any time.

In addition, if you require any further information, please do not hesitate to contact one of our customer service representatives, who will be happy to answer your questions, at 514-288-3708. Please note that the Customer Service counter is open during the centre's business hours.

The administration office is open Monday to Friday from 9 a.m. to 12 p.m. and from 1 p.m. to 5 p.m.

Sincerely,

Management

Le Centre Eaton de Montréal

ADMINISTRATION

GENERAL INFORMATION

Name of the shopping centre:	Le Centre Eaton de Montréal
Centre's address:	705 Sainte-Catherine Street West, Montreal QC H3B 4G5
Inaugural date:	1990
Owner/Developer:	Ivanhoe Cambridge Inc.
Manager:	Jones Lang LaSalle Real Estate Services, Inc.
Website:	www.centreeatondemontreal.com
Annual Traffic:	22 million

HISTORICAL LANDMARKS

1976	Official opening of "Les Terrasses" shopping centre, which occupied the premises of Le Centre Eaton de Montréal between 1971 and 1987. Part of Victoria Street was used during construction.
1987	Construction of Le Centre Eaton de Montréal.
2004	Renovation of the centre.
2016	Merger of Le Centre Eaton de Montréal and Complexe Les Ailes.

GENERAL FEATURES

Located in the heart of downtown Montreal.

- > 5-story building named as follows:

- T: Tunnel Level
- M: Metro Level
- RC: Sainte-Catherine Level
- 1: Level 1
- 2: Level 2

ACCESS

- > Ste-Catherine Street, McGill College Avenue, de Maisonneuve Boulevard and Robert-Bourassa Boulevard.
- > McGill Metro Station, REM McGill.
- > Underground pedestrian network - Tunnels connecting the centre to Place Montréal Trust, Place Ville Marie and Promenades de la Cathédrale.
- > Parking access from McGill College Avenue.

KEY CONTACTS

Name	Role	Telephone	Email
Administration		514-288-3710	
Customer Service		514-288-3708 or 514-288-3710, ext. 2	info@centreeatondemontreal.com
Security		514-288-6884	
Operations			Exploitation.cem@jll.com
Houle, Melyssa	General Manager	514-245-8722	Melyssa.houle@jll.com
Lizotte, Olivier	Property Manager	514-229-7907	Olivier.lizotte@jll.com
Brisebois, Guillaume	Senior Operations Manager	438-470-6955	Guillaume.brisebois@jll.com
Marchand, Nathalie	Marketing Manager	438-467-8576	Nathalie.marchand@jll.com
Leduc, Alexandre	Security Manager	514-616-8551	Alexandre.leduc@jll.com

The Administration Office is open Monday to Friday from 9 a.m. to 12 p.m. and from 1 p.m. to 5 p.m. **It is located at PLACE MONTRÉAL TRUST, Level 5.**

MAILING ADDRESS

If communications are to be sent to the administration office, please use the following address:

LE CENTRE EATON DE MONTRÉAL – ADMINISTRATION OFFICE

PLACE MONTRÉAL TRUST

1500, McGill College Avenue, Level 5
Montreal (Québec) H3A 3J5

BUSINESS HOURS OF THE SHOPPING CENTRE

Monday	10 a.m. – 7 p.m.
Tuesday	10 a.m. – 7 p.m.
Wednesday	10 a.m. – 9 p.m.
Thursday	10 a.m. – 9 p.m.
Friday	10 a.m. – 9 p.m.
Saturday	10 a.m. – 6 p.m.
Sunday	11 a.m. – 5 p.m.

All retailers are required to comply with the opening hours published by the centre, as stipulated in the lease. Opening hours may be extended during certain periods. The schedules in effect for these periods will be communicated to you in advance.

HOLIDAYS

Le Centre Eaton de Montréal will be closed on the following days:

- > New Year's Day
- > Easter Sunday
- > Quebec National Holiday (Fête Nationale du Québec)
- > Canada Day
- > Labour Day
- > Christmas Day

MEMOS FROM THE ADMINISTRATION OFFICE

When required, the administration office issues memos to retailers. Please make sure that all memos distributed to you are kept in a place accessible to all your employees.

MONTHLY SALES REPORT

As stipulated in the lease, you must report your sales each month by the 10th of the following month. You must send your numbers to the administration office either in person, by mail or email at mtl-ventes@jll.com

ACCOUNT RECEIVABLE EMAIL

You can use the following email address to contact the accounts receivable team, who will be able to answer your questions regarding payment terms: mtl-receivables@jll.com

KEY CONTACT FROM YOUR STORE

It is important that the administration office be able to always reach a key person at any time in case of an emergency. Please ensure that you provide the contact information of this person to one of the customer service representatives, the administration office, or security. Please note that any changes must be reported to us immediately.

CUSTOMER SERVICE

CUSTOMER SERVICE COUNTER

The Customer Service counter is located at the Metro Level, West side of the centre, near the Yves Rocher store. You can contact them at 514-288-3708 or 514-288-3710, ext. 2. Customer Service is open during the centre's opening hours.

JOB OFFERS POSTING

Le Centre Eaton de Montréal can post job openings that you need to fill via the Wirkn platform. You must create an account by visiting service@wirkn.com to access applicant profiles. You will also be able to post job details in French and English.

PURCHASE OF LE CENTRE EATON DE MONTRÉAL GIFT CARD

New information to come

~~Customers can purchase gift cards from Le Centre Eaton de Montréal. Card amounts are at the discretion of customers and can range from \$25 to \$1,000. For more details, see the Gift Card section.~~

COMMENTS FORM

To improve the overall services offered in the centre, a feedback form is available at the Customer Service counter for customers and tenants.

MONTREAL TOURISM AND TRANSPORTATION INFORMATION

For information on events, tourist attractions, restaurants, shops and itineraries, you can contact our customer service representatives. In addition, tourists' brochures are also available at the Customer Service counter.

WHEELCHAIRS

Wheelchairs are offered free of charge. To borrow a wheelchair, customers must present a valid driver's licence.

LOST AND FOUND

The lost and found office is located at the Customer Service counter. If you find an item, you can drop it off there directly on the same day or give it to a security guard who will take care of it. We ask that you turn in lost items within two days.

SERVICES OFFERED IN THE SHOPPING CENTRE

MAIL DELIVERY – PO BOXES

Postal boxes are available to tenants for receiving mail. All mail delivered by Canada Post will be placed in a postal box. The postal boxes are located on the 5th floor (loading dock), near freight elevator A.

If you would like to obtain a PO box, you must submit a request to the administration office. A deposit of \$30 (cash only) will be required. Please note that a replacement fee of \$30 (cash only) will be charged for lost keys.

STORAGE SPACE

Storage spaces are available for rent at Le Centre Eaton de Montréal. The minimum rental period for these spaces is three months. Spaces ranging from approximately 100 to 200 square feet are generally available, with some reaching up to 500 square feet. Please contact the administration office for more information.

WI-FI

The wireless Internet service is available free of charge for our customers.

CLOAKROOM SERVICE

A cloakroom service is available at Customer Service. We generally accept coats, shopping bags, and even a limited number of suitcases for storage.

FAMILY ROOM

The family room is located at Customer Service, Metro Level, and offers the following services: private breastfeeding area, changing table, microwave, and private bathroom.

ATM (AUTOMATIC BANKING MACHINES)

Several ATM machines are available throughout the centre.

DIRECTIONAL SIGNS

Digital directional signs are located throughout the centre, on all levels.

OPERATIONS

ACCESS TO THE SHOPPING CENTRE

Access to the shopping centre is possible every day **between 5:30 a.m. and 1 a.m.**

However, to exit or access the centre outside of business hours, the designated access point is the entrance located on Robert-Bourassa Boulevard, at the Ste-Catherine Level. Any access outside these hours must be coordinated with the Administration Office and the Security Department.

Any employee who plans to remain in their store for more than one hour after closing of the centre must notify the Security Department at least 24 hours in advance. Without prior notice, any unauthorised person will be stopped and questioned.

If your security company contacts you in response to an alarm, be sure to contact the centre's Security Department at 514-288-6884 to inform them of the situation.

When leaving the building after work, make sure that all doors of your store are locked.

SERVICE CALLS – TENANT SERVICES PROGRAM

Le Centre Eaton de Montréal offers maintenance services (temperature adjustment, lighting, plumbing, etc.) during normal business hours. If necessary, you must contact Customer Service at 514-288-3708 or 514-288-3710, ext. 2 to open a service ticket. Fees may apply depending on the situation.

SIGNAGE

No store may use or permit the use of signs visible from outside the premises, with the exception of signs made by professionals and displayed temporarily during relative short-term periodic sales. Words such as "liquidation", "bankruptcy" and "end of lease" or "closing sale" are **prohibited**.

No posters may be affixed to windows with adhesive tape. Soliciting or distributing flyers, advertising materials or other promotional items outside your store is not permitted.

All signage must be installed on the inside of the tenant's storefront; therefore, self-adhesive vinyl posters must be applied to the inside of the glass. The use of handmade signs visible from outside your store is strictly prohibited. Such temporary and unprofessional signs are detrimental to the image and quality of your store and, by extension, the shopping centre in general. Depending on your lease, the Landlord reserves the right, while acting reasonably, to require the removal of certain signs, photos, advertisements, decorations, etc. Your staff must be informed of this and comply with any directives to this effect from the administration office or its security personnel. No banners or signs may be installed in the entrance to your store unless they are more than 10 feet (3 m) from your store's lease line.

In addition, any installation of signs, vinyls, or posters in your store windows must be carried out before or after store opening hours.

BALLOONS

The tenant shall not distribute or install balloons inside the premises or on the property. Balloon installations may be authorized following a request made to the administration office.

STORE KEYS

Tenants are fully responsible for their store keys and must not give them to centre employees at any time. The administration does not keep any spare keys of the rented spaces.

CLOSING LINE LIMIT

You must respect the closing line assigned to your store. No merchandise, signage, easel signs, or displays may be placed outside your rental limit.

LIGHTS

You must ensure that all windows and store lights are turned on during opening hours. Flashing or strobe lights are prohibited.

MUSIC

To maintain a pleasant atmosphere for customers, you must ensure that the volume of music in your store is kept at a reasonable level. Music should not be heard outside your store.

SOLICITATION

Please inform the administration office, customer service, or security department if you notice any peddlers in the shopping centre. We take the necessary measures to prevent unauthorized solicitation in the shopping centre.

IN-STORE EVENT

When holding an in-store event, you must notify the administration office in advance. The rules for posting signs remain the same as previously stated. If you wish to hire a DJ, they must position themselves as far away from the store entrance as possible, and the speakers must be directed toward the interior of the premises. Depending on the type of event being organized, the centre's administration may ask you to hire a security guard for the duration of the event.

IN ADDITION, THE STORE MUST REMAIN ACCESSIBLE TO ALL CUSTOMERS DURING THE CENTRE'S OPERATING HOURS.

DELIVERY AND RECEIPT OF GOODS

All loading and unloading of goods, equipment, or furniture must be done exclusively at the loading dock located at 800 De Maisonneuve Boulevard West. To avoid congestion during busy periods, we ask that you schedule your deliveries before 11:30 a.m. or after 1:30 p.m. No pallet deliveries are permitted during shopping centre's hours. Trolleys used for transport must be equipped with soft rubber wheels only. No transport equipment may be left unattended on the delivery dock.

We suggest that all employees visit the loading dock to familiarize themselves with the route to their store. It is your responsibility to inform your suppliers and delivery personnel of delivery procedures and policies in order to coordinate needs with them.

Maximum dimensions for a delivery truck: 40 feet long with city tractor (no sleeper behind) and 12' 6" height (pay attention to baffles).

If you are making a delivery to your store and need to park in the delivery zone, please inform the loading dock attendant of your delivery in advance and respect the time limit (20 minutes).

Only freight elevators may be used to transport goods. Under no circumstances is it permitted to transport goods in elevators or escalators reserved for customers.

BANNING OF PLASTIC BAGS

Montreal regulations prohibit the distribution of plastic shopping bags, regardless of their thickness, whether they are made of degradable plastic (oxo-degradable, oxo-fragmentable, biodegradable, or compostable) or non-degradable plastic. It applies to retail businesses such as clothing and shoe stores, hardware stores, grocery stores, and restaurants, including those offering takeout and home delivery.

For complete details, we invite you to visit the City of Montreal website:

<https://montreal.ca/en/articles/plastic-bags-what-you-need-to-know-about-legislation-20575>

BY-LAW BANNING CERTAIN SINGLE-USE PLASTIC ITEMS

Montreal has passed a by-law banning certain single-use plastic items in restaurants and other food establishments.

Overview of the by-law

The by-law prohibits the distribution of many single-use plastic items in Montreal food stores and restaurants, whether for on-site consumption, take-out or delivery.

What is a single-use plastic item?

This means a plastic item that is used to package or consume a food item, distributed individually and intended to be used only once or for a short period of time before being discarded or recycled.

For complete details, we invite you to visit the following websites:

<https://montreal.ca/en/articles/single-use-plastic-what-you-need-to-know-about-legislation-20549>

<https://guichetguta.ca/en/packaging/>

SUPPLIER ACCESS

For installations or repairs that require access to our equipment rooms, **you must notify us at least 48 hours in advance** of the technician's arrival (Bell, Videotron, TELUS, etc.) so that we can assign one of our technicians to provide access to the required areas.

Simply contact the administration office and provide the name of the supplier, as well as the scheduled date and time. **Please note that if the technician arrives without an appointment, access will be denied.**

STORE MAINTENANCE

Tenant must:

1. Keep the inside and outside of all door and windowpanes of the premises clean.
2. Keep clean all exterior surfaces of the storefront, including signs.
3. Replace without delay and at their own expense any cracked or broken glass (storefront or window) with glass of the same type and quality.
4. Keep the premises clean, sanitary and in good order, at their own expense, and ensure that there are no insects, rodents or vermin.
5. Keep all waste in pest-proof containers and store them in an appropriate place on their premises.

MAINTENANCE OF DRAINS AND GREASE TRAPS

It is prohibited to empty grease traps into sanitary sewers, under penalty of sanctions. The Management is responsible for cleaning and maintaining grease traps and 4-inch main drains, and bills tenants for the cost. Tenants are notified 24 hours before service.

USED OIL

It is prohibited to empty used oils into the sewers, under penalty of sanctions.

PLUMBING

The retailer is responsible for installing and maintaining drainage pipes in their space, and may not discharge harmful substances into the pipes.

POWER SYSTEMS

The retailer must maintain their UPS systems and electrical equipment. The Landlord is not responsible for power outages beyond their control.

PARKING

Parking spaces are available at Le Centre Eaton de Montréal. Those interested in a monthly pass should contact Indigo Park directly at 514-843-3868 or 514-875-0013, or by email at montreal.info@group-indigo.com

BICYCLES

Bicycle parking spaces are available at the parking lot of Le Centre Eaton de Montréal.

HANDLING OF WASTE AND RECYCLABLES

WASTE

The pickup schedules are as follows:

- Retailers: Twice (2) a day, at store opening and closing.
- Food Court: Three (3) times a day, at 12:00 pm, 4:00 pm and before closing of the restaurants.
- If you need to dispose of waste outside of collection hours, please call Customer Service to open a service ticket. There will be a charge for these requests.

RECYCLABLES

Le Centre Eaton de Montréal has implemented a recycling program. Each tenant received a recycling bin and bags for this purpose. Once your bin is full, you must present it to GDI employees on their daily garbage pickup.

Here is the list of recyclable items that can be put in your bin:

- > All types of paper or cardboard (small size)
- > Files
- > Newspapers
- > Flyers, journals and magazines
- > Envelopes (with or without windows)
- > Paper sheets (with or without staples)
- > Cereal box, frozen food box (unsoiled)
- > Paper bags

We invite you to consult the enclosed memorandum for more information on this service.

Tenants must separate their compostable, recyclable and regular waste into three separate containers for collection after business hours.

- **Composting:** Place food scraps (e.g., vegetable peelings, eggshells) and paper and cardboard containers soiled with food (e.g., pizza boxes, poutine boxes) in the compost bin.
- **Recycling:** Use the bin for paper, cardboard, plastic bottles, cans, and other recyclable materials.
- **Regular waste:** Place all other non-recyclable and non-compostable waste in the garbage bin.

Make sure your containers are clearly labeled and ready for collection at the designated times.

Large items (e.g., pallets, refrigerators, furniture) must be handled separately and should not be placed in the collection bins. To have these items picked up, please call Customer Service to open a service ticket. Fees may apply for the disposal of these items.

ELECTRONIC AND SPECIAL WASTE MANAGEMENT

Fluorescent lamps, computer equipment, batteries, and other electronic products require special collection. Do not dispose of them in regular bins. Please take them to specific collection points or contact Customer Service for more information.

RENOVATING?

You must notify the centre's administration in advance of your project. The operations team will be able to direct your request to the right place depending on the scope of the project.

memorandum WASTE AND RECYCLABLE PICK-UPS

NEW

FIBRE PAPER - CARDBOARD

- All types of paper and cardboard
- File folders
- Newspapers
- Flyers, magazines and books
- Sheets of paper (with or without staples)
- Envelopes (with or without window)
- Cereal and frozen food boxes (grease and dirt-free)
- Paper bags
- Phone books

P. G. M PLASTIC - GLASS - METAL

- Hangers (made from a single material)
- Bottles and jars of all shapes and colours (with or without labels)
- Lids and caps
- Bags: shopping, garment, drycleaning and/or food products
- Aluminum cans
- Tin cans
- Stretch wrap (such as Saran Wrap)
- All rigid multi-layer packaging containing liquids (juice boxes, milk cartons)

PREPARATION

- Remove caps and dispose separately from containers
- Remove all contents from bags
- When possible, combine all flexible packaging in a single bag
- Rinse containers
- Put metal lids inside cans

WASTE NON-RECYCLABLES

- Rubber products
- Potato chip bags
- Glass (flat glass such as shelves or windows)
- Mirrors
- Tableware, porcelain, crystal
- All pressurized products (aerosols)
- Objects composed of several materials
- Photo paper
- Padded envelopes
- Wax paper
- Soiled items (bags, boxes, film)
- All plastic containers



COMPOST ORGANIC WASTE

ACCEPTED MATERIALS

- Fruits and vegetables
- Bread, pasta and pastries
- Coffee beans, filters, grounds and tea bags
- Dairy products (milk, cheese, butter)
- Meat, fish and poultry
- Frozen products
- Chips and candy
- Spices, salad dressings, condiments
- Flour, baking powder, baking soda
- Biodegradable tableware and utensils
- Hair

REJECTED MATERIALS

- Packaging material
- Non-biodegradable material
- All recyclable materials (glass, plastic, metal, fibres)
- Laundry, dish and all-purpose detergents
- Grease, mineral oil, paint, hazardous household waste (HHW)

DAILY PICKUP SCHEDULE

Retailers: Twice a day, at store opening and closing
 Food Court: Three times a day, at noon, at 4 p.m., and before closing

CENTRE
EATON
 MONTRÉAL

THE FOLLOWING ACTIVITIES ARE PROHIBITED

1. The sale of used goods not specified in the lease agreement or surplus items, insurance salvage stock, fire sale stock, or bankruptcy stock.
2. The sale of pyrotechnic devices of any kind.
3. Auction sale, bulk sales, liquidations, warehouse sales, "going out of business" sales, or bankruptcy sales.
4. Any sale or type of business that, in the Landlord's opinion, could damage the image of the shopping centre.
5. Any transaction that gives rise to misleading or unethical advertising practices or sales methods.
6. Catalogue sales conducted on the premises, except for sales of merchandise that the tenant is permitted to conduct "over the counter" in accordance with the "Permitted Use of Premises" section of the agreement.
7. Closing the premises during the shopping centre's advertised hours of operation, except during periods prohibited by any laws or regulations governing hours of operation and with the prior written consent of the Landlord.
8. The use of animated or flashing lights, televisions, signs, or other audiovisual or mechanical devices in such a way that they can be seen from outside the premises, without first obtaining the written consent of the Landlord.
9. Unnecessary disturbance of customers and/or other tenants.
10. Obstruction or interruption of any traffic around the shopping centre.
11. Obstructing the freedom of movement of people doing business in the shopping centre.
12. Placing or keeping merchandise or other items in the corridors or elsewhere in the shopping centre.
13. Any act or practice that may damage the common areas and facilities or the shopping centre, or that may harm any person in the shopping centre.
14. Authorising, permitting, or tolerating the presence on the premises of vending machines that dispense goods, provide services, or serve as public entertainment (including gum ball machines).
15. Any advertising, sales, or transactions subject to fraud.
16. Removing trays from the food court. Trays are for the exclusive use of the food court customers. If you wish to take your meal to your store, please ask the restaurant staff to prepare your meal "to go."
17. It is forbidden to ride a bicycle in the shopping centre. The owner of the bicycle must walk alongside it.

MARKETING PROGRAMS

THE MARKET

Located in the heart of Montreal on Sainte-Catherine Street, Le Centre Eaton de Montréal has the largest commercial offering in the city center. Gateway to the underground network, with direct access to McGill metro station, the centre welcomes more than 20 million visitors each year. It is home to several renowned retailers, including Time Out Market, Nike, Décathlon, Old Navy, Uniqlo, Sephora, Levi's, Aldo and Aritzia. With nearly 125 boutiques and restaurants, the centre is a must-visit shopping destination.

ACTIVITIES

You will benefit from the following marketing activities: Lunar New Year, Grand Prix events, two to three promotional campaigns per year, in the spring, fall and Christmas, and tourism promotions.

We actively participate in various events in collaboration with the properties of Place Ville-Marie, Fairmont The Queen Elizabeth Hotel, and Place Montréal Trust, including the Urban Games and several other events. We are also active members of Tourisme Montréal and Montréal Centre-Ville.

LOGO

If you wish to include the logo of Le Centre Eaton de Montréal in one of your advertisements, please contact the Marketing Department.

CENTRE
EATON
MONTRÉAL

WEBSITE, SOCIAL MEDIA AND MOBILE APPLICATION

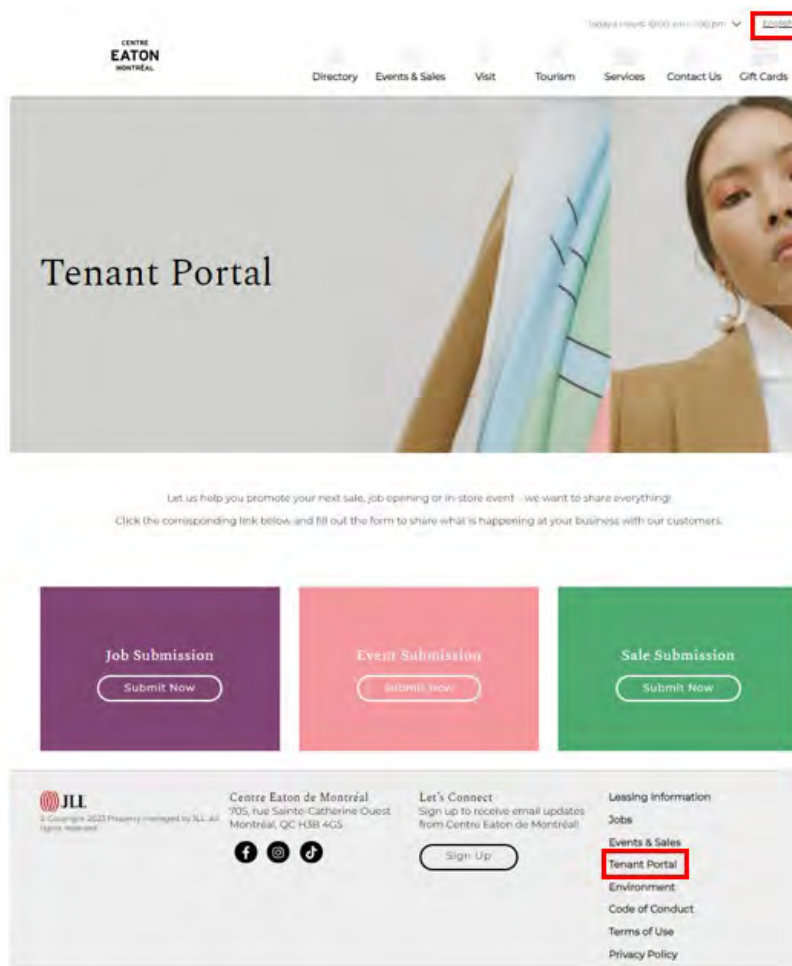
WEBSITE

Le Centre Eaton de Montréal has a website, www.centreeatondemontreal.com, where customers can find all the useful information about the centre such as the list of stores, opening hours, directory, etc. It also serves to publicise the centre's events, promotions, job offers and news.

The website is an effective tool for retailers: share your promotions, job offers, and business opening hours yourself. With this tool, your store benefits from additional visibility, free of charge.

In "Tenant Portal" (accessible via the footer of the website), each retailer can publish its promotions, events and job offers. No access is required, and once submitted, each publication will be reviewed and approved by a member of the marketing team.

As our website is available in both French and English, when you publish an event or promotion, you must do so twice, once via the French version of the site, and once via the English version. The language setting is in the right-hand corner of the site.



SOCIAL MEDIA

Le Centre Eaton de Montréal is also active on social media. It has a Facebook page, an Instagram account, and a TikTok account. These are managed and updated by the centre's marketing team and JLL. They are also used to publicise news, promotions, and events at the centre and its retailers.

To advertise, you must provide the following:

- > The French and English texts you wish to publish.
- > A JPG image larger than 1080 x 1080 pixels.

Send this information to the Marketing Department for approval.

TEXT MESSAGING

The centre's clientele can chat online with our Customer Service team via Le Centre Eaton de Montréal website. This service helps our customers to better orient themselves in the mall and to find the sought-after items and boutiques. We have also made available to our customers a text number: **438-500-4455**.

PRIVILEGE PROGRAM

The Privilege Program allows all employees of Le Centre Eaton de Montréal and Place Montréal Trust to have access to exclusive discounts in the various stores of the centres.

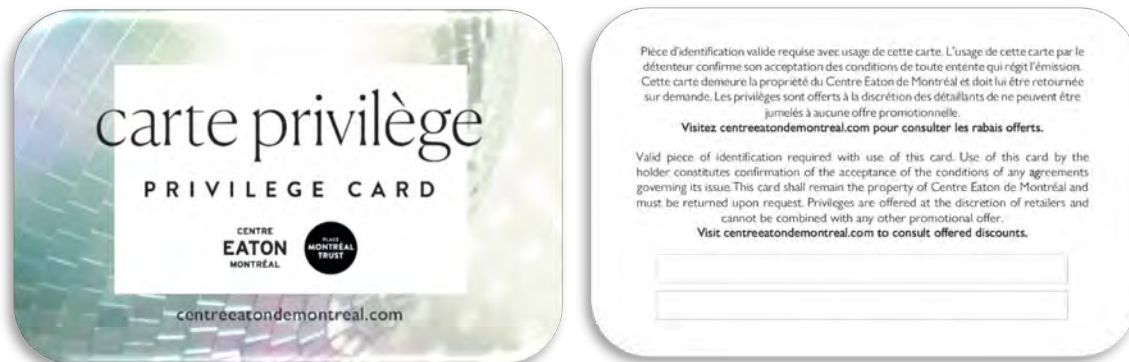
To participate in the program, you need to fill in the participation form available from Customer Service or by contacting the Marketing Department.

It includes 2 sections:

1. Discounts offered in store
2. The list of store employees

Note: A retailer is not obliged to offer a discount for its employees to benefit from the program.

Once the form has been duly completed, store employees can go to Customer Service to pick up their Privilege card. The card is valid for the current year and must be presented to take advantage of the various offers.



VIP VISITOR PROGRAM

Le Centre Eaton de Montréal and Place Montréal Trust attract thousands of tourists every year, accounting for a huge portion of our traffic and sales. We're delighted to be one of the top-performing shopping centres in Eastern Canada in terms of tourist traffic.

The program discount VIP VISITOR is an opportunity which allows you to reach thousands of tourists who visit Le Centre Eaton de Montréal and Place Montréal Trust each year. This program gives retailers the chance to get noticed by tourists and visitors living 60 km or more from Montreal, by offering them a discount or privilege.

HOW IT WORKS

1. The visitor goes to Customer Service with proof of residence more than 60 km from the properties.
2. The visitor receives a VIP VISITOR discount card valid for one day only.
3. Visitors present their VIP VISITOR discount card in participating stores or restaurants at checkout to take advantage of the discount or privilege offered.

The various retailer offers are posted on our website:

<https://www.centreeatondemontreal.com/tourism/>

To participate in the program, please contact the Marketing Department.



GIFT CARD

New information to come

Le Centre Eaton de Montréal Gift Card is available at the Customer Service desk located on the Metro Level. Gift cards are prepaid American Express credit cards. You must contact the Customer Service at Le Centre Eaton de Montréal if you wish to accept gift cards at your establishment. A Customer Service employee will come to your store and ask you to sign the agreement that confirms your acceptance to the program. Activation will be done within 24 to 48 hours. Activation and acceptance of gift cards do not result in any additional charges other than ongoing charges when making an American Express credit card transaction. Note that on each card payment supplier change, the retailer must contact the Customer Service to activate the new terminal.

Participating retailers must accept the Ivanhoe Cambridge multi-store gift card. This gift card offers customers the chance to shop in more than 3,000 stores across several Canadian cities. It is redeemable at all Ivanhoe Cambridge shopping centres across Canada:

QUEBEC

Centre Eaton de Montréal
Place Montréal Trust
Laurier Québec
Place Ste-Foy
Galeries d'Anjou
Galerie Place Ville Marie

ONTARIO

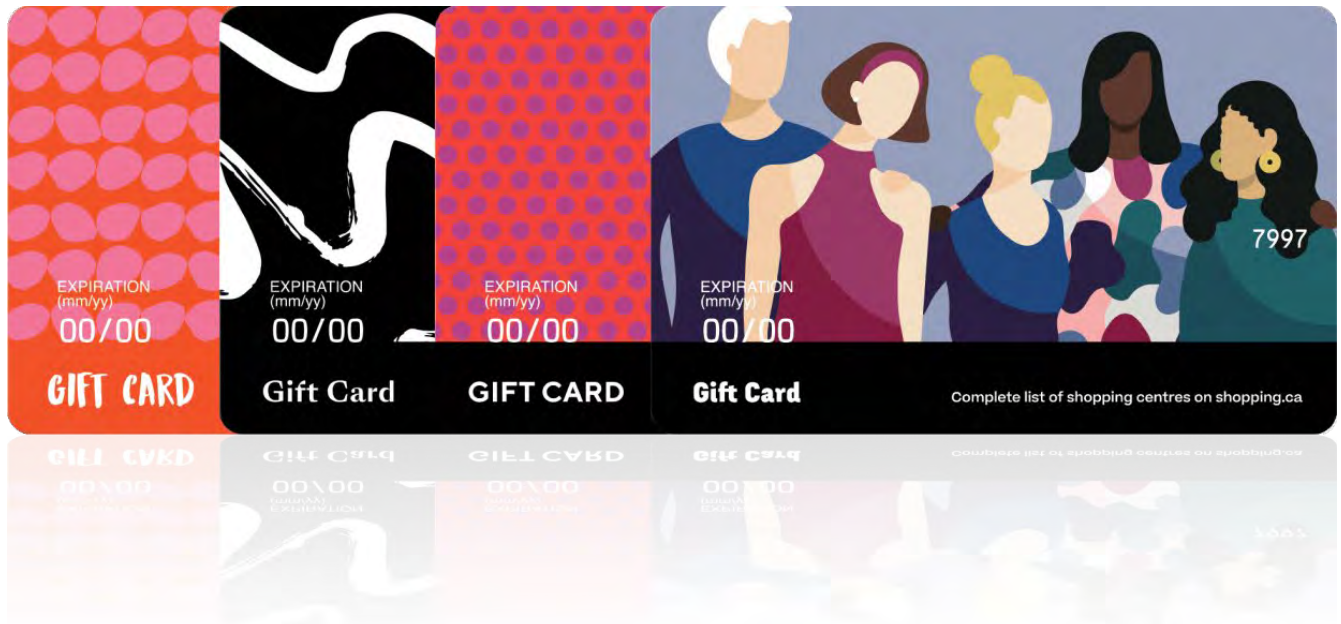
Mapleview Shopping Centre
Outlet Collection at Niagara
Vaughan Mills

ALBERTA

CrossIron Mills

BRITISH COLUMBIA

Guildford Town Centre
Metropolis at Metrotown



PROCEDURE

HOW TO VERIFY THE BALANCE OF A GIFT CARD?

You must have the 16 digits card number on the back of the gift card, the 4 digits security code on the front of the card, and the expiration date; then choose one of the following options:

- ~~BY PHONE: 1 833 350 2461 (automated line) 24/7~~
- ~~LE CENTRE EATON DE MONTRÉAL CUSTOMER SERVICE DESK:~~ During business hours of the shopping centre
- ~~BY INTERNET: www.amexprepaidcard.com~~ For the balance and transactions of the card

PROCESS THE CARD AS A CREDIT CARD

If the gift card has enough funds, treat it with the point of sale terminal as a credit card.

- ~~The authorization code is the new balance of the card~~
- ~~Get the client's signature on the authorization receipt and give him his card~~
- ~~Do not use the gift certificate or traveller's check button on your cash register~~
- ~~Use the credit card button~~
- ~~Always give the card back to the customer, even if it is empty~~

INSTRUCTIONS FOR MANUAL INPUT

If your POS terminal does not read the card (the magnetic stripe on the back of the gift card is probably demagnetized), you will need to enter the card number manually to complete the transaction.

You can also refer the customer to the Customer Service desk, employees will replace it by a new card. For more information, please contact the retail help line at 1-800-268-9824.

INSTRUCTIONS FOR MIXT PAYMENT TRANSACTIONS

If the card **does NOT** have enough funds to cover the value of the sale, process the sale as a mixed payment transaction:

- ~~Get another form of payment from the client for the sale that exceeds the balance of the gift card.~~
- ~~Treat this part of the transaction first with the second payment method.~~
- ~~Finalize the transaction with the gift card.~~

If you swipe the gift card first, it may be refused. Even if you have entered the amount of the gift card, some terminals try to authorize the total amount of the sale during the first slip.

REFUND MERCHANDISE BOUGHT WITH A GIFT CARD

(You cannot instantly credit an amount to the gift card)

- ~~Return merchandise can be refunded on the gift card~~
- ~~The terms indicate that once the card has been used in a store, the policy of this store is in force~~
- ~~Your store will need to determine the policy for returned items and gift cards. According to your own policy, you can issue a store credit note, your own gift card / gift certificate or give cash~~
- ~~Still regarding the return of merchandise, please note that it is possible to make a refund on the gift card. However, please inform your client that this procedure may take seven (7) to ten (10) business days before the transaction is completed and credited on the gift card~~
- ~~Always give back the empty card to your customer~~

REVERSING OR CANCELLING GIFT CARD TRANSACTIONS

If you mistakenly deduct an incorrect amount from a customer's card, or if you need to cancel a transaction for any reason, consider that:-

- ~~You can call the retailer support line to credit the card immediately.~~ This is very useful when you need to process the card to complete a transaction
- ~~If you do not call the retailer support line for rollovers and cancellations, it will take about 7 business days for the funds to be credited to the card~~

RETAILER'S HELPLINE: 1-800-268-9824

The retailer's helpline is available 24/7, an American Express agent will answer all your questions.

A PRINTED VERSION OF THE IVANHOE CAMBRIDGE GIFT CARD PROCESSING GUIDE IS AVAILABLE AT THE CUSTOMER SERVICE DESK.

SECURITY

Security employees represent the Administration of Le Centre Eaton de Montréal. Their main tasks are:

- > Ensuring the safety of the occupants of Le Centre Eaton de Montréal.
- > Provide assistance to anyone in need.
- > Enforcing the guidelines and regulations established by the administration of Le Centre Eaton de Montréal.
- > Informing occupants of the Centre Eaton de Montréal.
- > Ensuring the security of the assets of the managers of Le Centre Eaton de Montréal (Jones Lang LaSalle Real Estate Services, Inc.).

It should be noted that security guards are not law enforcement officers. They have the same rights as any citizen to make an arrest. In accordance with the guidelines on the use of force, arrests, and detentions, a security officer may only make an arrest if they have personally witnessed the commission of the offense.

To contact the Security Department, please dial 514-288-6884.

Services offered by the Security Department are:

- > Assistance when a person is verbally or physically aggressive, or who is disturbing your customers.
- > In the event of theft or fraud, tenants are responsible for managing the situation and the individuals involved. Shopping centre security officers are not authorized to make arrests on behalf of tenants. Their role is to support store employees by ensuring their safety and that of the public. If you wish to file an official complaint, you must contact the police department directly. Security guards remain available to provide help if necessary.
- > First aid or medical assistance.
- > Information on various safety regulations and emergency measures.
- > Accompany you or your store employees to the parking lot or subway station.

CLOSED-CIRCUIT CAMERAS

Le Centre Eaton de Montréal has closed-circuit cameras to ensure security in the common areas of the mall. These cameras are an effective deterrent against crime, when they are visible. They allow the Security Department to monitor what is happening in a given area and intervene promptly. However, note that:

- > They were installed to increase security in the common areas of the shopping centre. Therefore, do not assume that these cameras exclusively monitor your business and that you can reduce your own security measures. If you have any security concerns in your business or if you notice a security issue in the mall, call the Security Department immediately.
- > The camera system covers certain areas of the shopping centre and may not be subject to ongoing monitoring.
- > Images or videos from these cameras may only be used in the event of a criminal act. They cannot be used to monitor the comings and goings of your business or to check on your employees (arrival and departure times, theft, etc.). Please note that you will not have access to any images or videos. This information may be provided to the police or legal authorities upon request.

MEDICAL ASSISTANCE – FIRST AID

If an employee or customer requires first aid, please contact the Security Department. In the case of a medical emergency, please call 911 and immediately notify the Security Department. A trained officer will promptly attend to the victim, while another will wait for the paramedics to arrive and quickly direct them to the scene.

FIRE PROTECTION SYSTEM

All detectors, fire protection equipment and wiring must be approved by the Landlord and be compatible with the building's fire protection system. The retailer must obtain the Landlord's approval before relocating or modifying any equipment or devices connected to the fire protection system. In addition, the retailer must use the services of the supplier recommended by the Landlord.

SHOPLIFTING

In the event of shoplifting in your store, please send to the Security Department all relevant information regarding the incident, such as photos, videos, or any other useful information.

Please send the information to the following email address: securite@centreatondemontreal.com

The goal is to document cases, ensure that the security team is informed and takes preventive action, and provide support to our tenants in their efforts to counter shoplifting.

We strongly recommend that you also contact the police if you are a victim of shoplifting. The arrest of a thief is the responsibility of the tenant and the police. Security guards can act as a deterrent by their presence, but they cannot arrest a thief who has committed a shoplifting offence.

RULES OF CONDUCT FOR TENANTS

As a tenant of the shopping centre, you are required to comply with the following rules of conduct to ensure safety and high level of service for our customers:

1. Always maintain a professional and respectful attitude toward customers and other tenants.
2. Ensure that your staff is trained to provide an exemplary customer service.
3. Maintain cordial relations with other merchants in the centre.
4. Respect the established opening hours and ensure a constant presence during these hours.
5. Handle customer complaints or problems quickly and efficiently.
6. Immediately report any inappropriate behavior or concerning situations to the centre's security department to prevent escalation.
7. Comply with and enforce the centre's safety and hygiene policies.

Compliance with these rules is mandatory and essential to providing our customers with a superior experience. Your cooperation is crucial to the success of our shopping centre and the satisfaction of our visitors.

EMERGENCY

EMERGENCY NUMBERS

This section contains specific information and instructions on what to do in case of an emergency. The following numbers may be useful. Keep them near your telephone so that you can easily access them in an emergency.

GENERAL EMERGENCY

911

STATE OF EMERGENCY

1. Determine the nature of the emergency.
2. Location of the emergency.
3. Your name and phone number.

SECURITY DEPARTMENT OF THE CENTRE

514-288-6884

If you call 911, it is imperative that you also notify Security so that they can quickly meet the first responders and direct them to your location.

NUMBERS TO CALL DEPENDING ON THE SITUATION

- **911**
Emergency Response Service. This number connects you directly to the police, fire department, and emergency medical services. It does not connect to the centre's security department.
- **514-288-6884**
This is a direct line with the centre's security department. It should be used to obtain assistance after a shoplifting incident, in the event of an accident, or in the event of injuries that require immediate medical attention.

FIRE PREVENTION MEASURES

Emergencies such as fires can cause panic, and the consequences can be disastrous. However, it is possible to manage such emergencies, provided you are prepared. Take the time to read the following information:

1. Fire alarms are signaling devices that warn of potential danger. If an alarm sounds and you do not see immediate danger, stand by and wait for the instructions to be broadcasted via the communication system.
2. The centre is equipped with an alarm signal called Code 3 (3 tones, pause, 3 tones, pause, etc.). It indicates that you must evacuate the building immediately.

3. If you discover a fire, report it immediately by activating the nearest fire alarm (small red metal box affixed to the wall). Stay in the area, out of harm's way, contact the centre's Security Department and report all details to them.
4. You may only return to the building when this directive is broadcasted via the communication system.
5. Out of habit, most people will take the same route every day to enter and leave the building. Take the time to familiarize yourself with all areas of the building. Identify the emergency exits closest to your business. Also, find the location of the fire alarm and take the time to familiarize yourself and your staff with how to use a fire extinguisher.

UNFOUNDED ALARMS

Please note that you are liable to a fine of up to \$3,000 for any false fire alarm.

Fire prevention is everyone's responsibility. For our part, we have established procedures that will only be effective if they are implemented.

1. Every business must have a functional ABC fire extinguisher, and all personnel must be familiar with its use.
2. All emergency exit signs (if applicable) must always be lit.
3. Burned lightbulbs should be replaced immediately, including emergency lights.
4. No ads, banners or decorations should be hung or suspended on sprinkler heads.
5. Ceiling tiles must always remain in place and maintained in good condition.
6. All exit doors on your premises must always remain clear of any merchandise.
7. No merchandise should be placed within 3 feet (3' or 85 cm) of your electrical panels and transformer.
8. No merchandise or shelf should be placed within eighteen inches (18" or 40 cm) of sprinkler heads.
9. No window or display case should be exposed to excessive heat.
10. It is strictly forbidden to store goods in the ceiling space.
11. Note that premises that are equipped with fans, cooking fans and grease interceptors, these appliances must be cleaned monthly.
12. It is strictly forbidden to store or dispose of goods in the emergency corridors.
13. All businesses can be inspected by one of the following:
 - General Manager of the centre
 - Security Coordinator
 - The security officers
 - A representative of the Fire Department
 - A representative of our insurance company
14. It is **strictly forbidden** to smoke inside the building.
15. All containers must be identified according to the regulations on hazardous materials used at work.

EMERGENCY PROCEDURES

Le Centre Eaton de Montréal could be evacuated in extreme emergencies such as a fire, a serious earthquake, a gas leak or any other emergency situation. **Should such a situation arise, the following procedure will be followed:**

1. A bilingual message will be broadcast over the public address system informing customers of the situation and providing instructions to evacuate the premises immediately.
2. Inspect all offices, fitting rooms, and restrooms to ensure that no one remains in the store, then leave the premises and lock the doors behind you.
3. Leave the building using the nearest accessible exit. If a section of the building is considered unsafe, the centre's staff will direct you to another location.
4. Once outside the building, stay away from emergency exits to facilitate the evacuation of other people leaving the building. Determine in advance where you and your staff can meet so that you can confirm to the centre staff that all your employees have left the building.
5. During the evacuation process, avoid panicking or running.
6. The most successful and safest evacuations are the result of a good cooperation. If you are asked to leave the building, secure your business and leave the premises immediately.
7. Remain outside until the communication system announces that it is now safe to re-enter the premises.

It is imperative to ensure that all your staff are familiar with the centre, the location of the nearest entrance/exit doors and/or the nearest emergency exit to your store, as well as the outdoor assembly point.

RED FLAG (EMERGENCY NOTIFICATION SYSTEM) – 1-888-210-1162

Le Centre Eaton de Montréal is equipped with an emergency notification system called Red Flag.

In the event of an emergency in the centre (fire, major power outage and other.), an emergency message will be sent to your business's designated contact person. The contact person will receive the alert via email, text message, and recorded voice message. The number 1-888-210-1162 will be displayed when an emergency message is sent.

The system is only used in crisis or emergency situations. It does not replace the regular communication methods used on a daily basis between Le Centre Eaton de Montréal and its tenants. This approach is intended to ensure that when tenants receive a message from the emergency system, they instantly recognize its importance and context.

To ensure that you receive all RedFlag alerts without interruption, make sure to save the following two numbers in your contacts:

- **Voice calls (RedFlag alert):** 1-888-210-1162
- **Text messages (RedFlag alert):** 1-888-506-5943

As these are two separate channels, it is essential to save both numbers in your phones and those of your team members designated to receive the notifications.

BOMB ALERT / TELEPHONE THREAT

Please use the attached form and contact the Security Department immediately after the call has ended.

ELEVATOR FAILURE WITH PASSENGERS

If you are trapped in an elevator, please contact Security by using the emergency button marked with a bell. A security guard will respond and remain in communication with you throughout the intervention.

For all emergency situation (fire, gas leak, major power outage, etc.), you must immediately contact the Security Department at 514-288-6884.

BOMB THREAT CALL FORM

DETAILS TO BE NOTED UPON RECEIVING THE CALL	QUESTIONS TO ASK YOUR INTERLOCUTOR
<i>Date:</i> _____ <i>Time:</i> _____ <i>H</i> <i>Time of the end of the call:</i> _____ <i>H</i> <i>Your phone number:</i> _____ <i>Your name:</i> _____ <i>Your title:</i> _____ <i>Your company:</i> _____ <i>Phone number of the call:</i> _____ <i>Name showing on display:</i> _____	<i>At what time the bomb is expected to explode?</i> _____ <i>H</i> <i>Its location?</i> _____ <i>What does it look like?</i> _____ <i>Why did you place the bomb?</i> _____ <i>Who are you?</i> _____ <i>Where are you calling from?</i> _____ _____

EXACT WORDING OF THE BOMB THREAT:	REMEMBER TO:
_____ _____ _____ _____ _____ _____	<i>Encourage the speaker to continue the conversation;</i> <i>Do not interrupt the interlocutor;</i> <i>Listen carefully;</i> <i>Remain calm and polite;</i> <i>Try to obtain a maximum of information;</i> <i>Note all details;</i> <i>Try to obtain specific details</i>

IDENTIFICATION OF SPEAKER

SEX:	<i>Male</i> <input type="checkbox"/>	<i>Female</i> <input type="checkbox"/>	<i>Age (approx.):</i> _____ <i>year</i>
LANGUAGE:	<i>French</i> <input type="checkbox"/>	<i>English</i> <input type="checkbox"/>	<i>Other:</i> _____
SPEECH:	<i>Loud</i> <input type="checkbox"/>	<i>Weak</i> <input type="checkbox"/>	<i>Fast</i> <input type="checkbox"/>
	<i>Distinct</i> <input type="checkbox"/>	<i>Nasal</i> <input type="checkbox"/>	<i>Slow</i> <input type="checkbox"/>
	<i>High, pitched voice</i> <input type="checkbox"/>	<i>Deep voice</i> <input type="checkbox"/>	<i>Irregular</i> <input type="checkbox"/>
			<i>Stuttering</i> <input type="checkbox"/>
MANNER OF SPEECH:	<i>Well spoken</i> <input type="checkbox"/>	<i>Popular</i> <input type="checkbox"/>	<i>Vulgar</i> <input type="checkbox"/>
BEHAVIOUR	<i>Calm</i> <input type="checkbox"/>	<i>Enrage</i> <input type="checkbox"/>	<i>Nervous</i> <input type="checkbox"/>
	<i>Cheerful</i> <input type="checkbox"/>	<i>Angry</i> <input type="checkbox"/>	<i>Serious</i> <input type="checkbox"/>
			<i>Vulgar</i> <input type="checkbox"/>
			<i>Irrational</i> <input type="checkbox"/>
BACKGROUND NOISE	<i>Silent</i> <input type="checkbox"/>	<i>Car traffic</i> <input type="checkbox"/>	<i>Trains</i> <input type="checkbox"/>
	<i>Music</i> <input type="checkbox"/>	<i>Factory</i> <input type="checkbox"/>	<i>Party</i> <input type="checkbox"/>
			<i>Airplanes</i> <input type="checkbox"/>
			<i>Other:</i> _____
DID THE VOICE SOUND FAMILAR?	<i>Yes</i> <input type="checkbox"/>	<i>No</i> <input type="checkbox"/>	
DID THE SPEAKER SEEM TO KNOW THE PREMISES?	<i>Yes</i> <input type="checkbox"/>	<i>No</i> <input type="checkbox"/>	

**PLEASE TRANSMIT ALL INFORMATION WITHOUT DELAY TO SECURITY AT
(514) 288-6884**