

## Termes et conditions généraux

## 1. OBJET ET PRÉAMBULE

- 1.1. Les présents termes et conditions généraux (ci-après la « **Convention** ») interviennent entre Informatique Pro-Contact inc. (ci-après « **Pro-Contact** »), personne morale légalement constituée en vertu de la *Loi sur les sociétés par actions*, ayant son siège au 1000, avenue Saint-Jean-Baptiste, bureau 111, Québec (Québec) G2E 5G5, et le client ayant accepté la présente Convention (ci-après le « **Client** »), Pro-Contact et le Client étant ci-après collectivement désignés les « **Parties** ».
- 1.2. La personne physique qui représente un Client qui n'est pas une personne physique pour les fins de la présente Convention représente et garantit qu'il est un représentant dûment autorisé du Client afin d'engager ce dernier dans le cadre de la présente Convention.
- 1.3. La présente Convention est destinée à définir les termes, modalités et conditions généraux convenus entre les Parties relativement aux Services (tel que ce terme est défini ci-dessous) rendus par Pro-Contact, personnellement ou par l'entremise de certains Sous-traitants (tel que ce terme est défini ci-dessous), en faveur du Client, ces Services consistant ultimement à transférer une partie de la gestion des technologies de l'information et des communications par le Client à Pro-Contact en contrepartie du paiement par le Client à Pro-Contact de la rémunération convenue.
- 1.4. Les Parties reconnaissent que la présente Convention doit être lue conjointement avec l'offre de Services spécifique qui intervient entre les Parties simultanément à la présente Convention (ci-après l'« **Offre de Services** »), laquelle est réputée faire partie intégrante de la présente Convention. Les dispositions de l'Offre de Services auront préséance sur toute disposition de la présente Convention qui serait par ailleurs incompatible avec une disposition de ladite Offre de Services.
- 1.5. Les Services offerts par Pro-Contact au Client aux termes des présentes sont : *i*) des services gérés, et *ii*) des services d'hébergement (les services gérés et les services d'hébergement sont ci-après collectivement désignés les « **Services** »).
- 1.6. L'utilisation du mot « Service(s) » dans la présente Convention doit être interprétée comme visant : *i*) les services gérés ou les services d'hébergement; ou bien *ii*) les services gérés et les services d'hébergement; selon les Services ayant été effectivement requis par le Client.

## 2. DURÉE ET RENOUVELLEMENT

- 2.1. La présente Convention entrera en vigueur à compter de la date de son acceptation par le Client et demeurera en vigueur jusqu'à la complétion de la réalisation par Pro-Contact de l'ensemble des Services requis par le Client, tenant compte de la faisabilité d'exécution des Services demandés et du concept de l'obligation de moyens prévue au paragraphe 17.2.
- 2.2. Une demande de Services entrera en vigueur à la date de son exécution par les Parties. Le droit du Client d'utiliser les Services énoncés dans une demande de Services particulière

débutera à la date de commencement fixée dans cette demande de Services ou à toute autre date ultérieure convenue entre les Parties (ci-après la « **Date de début** ») et se poursuivra pendant la durée convenue prévue dans cette demande de Services, comptabilisée à compter de la Date de début (ci-après la « **Durée initiale** »).

2.3. La « **Durée de la Convention** » (comprenant la Durée initiale et tout Terme de renouvellement) en ce qui concerne les Services est déterminée en fonction du plan souscrit par le Client auprès de Pro-Contact :

2.3.1. **Durée initiale.** La « Durée initiale » s'entend de la période qui débute lors de la survenance du premier des deux (2) événements suivants : *i*) lors du premier paiement effectué par le Client; ou *ii*) lors de l'acceptation de la présente Convention par le Client, et se termine :

2.3.1.1. En ce qui concerne le plan mensuel, suivant l'écoulement d'une période de trente (30) jours;

2.3.1.2. En ce qui concerne le plan prépayé de douze (12) mois, suivant l'écoulement d'une période de douze (12) mois;

2.3.1.3. En ce qui concerne le plan à durée déterminée, suivant l'écoulement de la période durant laquelle le Client a accepté de se conformer aux dispositions de la Convention conformément au processus d'enregistrement de Pro-Contact.

2.3.2. **Terme de renouvellement.** Le « Terme de renouvellement » s'entend de toute période débutant à la fin de la Durée initiale (ou du Terme de renouvellement, le cas échéant) et se termine :

2.3.2.1. En ce qui concerne le plan mensuel, suivant l'écoulement de chaque autre période subséquente de trente (30) jours;

2.3.2.2. En ce qui concerne le plan prépayé de douze (12) mois, suivant l'écoulement de chaque autre période subséquente de douze (12) mois;

2.3.2.3. En ce qui concerne le plan à durée déterminée, suivant l'écoulement de chaque autre période subséquente d'une durée équivalente à la Durée initiale.

### 3. **SERVICES**

3.1. Le Client requiert par la présente de Pro-Contact, qui accepte de les lui fournir, l'exécution de services en matière de technologie de l'information et de la communication à distance ou sur site, comprenant des services gérés et/ou des services d'hébergement, tel qu'applicable au Client.

- 3.2. Le Client reconnaît qu'une partie ou la totalité des Services pourront être réalisés directement par Pro-Contact, via l'un ou plusieurs de ses employés ou par l'entremise ou avec le soutien d'un ou plusieurs Sous-traitants dont l'identité sera déterminée par Pro-Contact à son entière discrétion (ci-après individuellement un « **Sous-traitant** »), le choix de telle ressource étant déterminée en fonction de la disponibilité et de la compétence de ladite ressource pour rendre les Services.
- 3.3. Le Client reconnaît que dans le cadre de la fourniture d'une partie ou de la totalité des Services, Pro-Contact pourrait utiliser des produits et des services offerts par un ou par plusieurs tiers ou appartenant à un ou à plusieurs tiers (ci-après les « **Tiers fournisseurs** »). L'identité des Tiers fournisseurs et la nécessité d'utiliser leurs produits et services sera déterminée par Pro-Contact à son entière discrétion.
- 3.4. Pour plus de clarté et de certitude, le Client convient que toute référence aux Services rendus par Pro-Contact au sein de la présente Convention inclut également les Services rendus par l'entremise d'un Sous-traitant ou en utilisant les produits et les services d'un Tiers fournisseur, le tout tel qu'applicable et selon les adaptations nécessaires.
- 3.5. Lorsque les Services seront rendus par un Sous-traitant, le cas échéant, Pro-Contact convient qu'elle maintiendra l'entière responsabilité dudit Sous-traitant et de la bonne exécution des Services, incluant, sans néanmoins limiter la généralité de ce qui précède, la responsabilité quant à la qualité des Services rendus, au délai d'intervention et à la délivrance des Services au bénéfice du Client.
- 3.6. Le Client reconnaît qu'il est, par l'acceptation des présentes, lié par les dispositions des diverses ententes écrites intervenues entre Pro-Contact et chacun des Sous-traitants ou des Tiers fournisseurs, le cas échéant, pour la réalisation des Services au bénéfice du Client (ci-après les « **Ententes accessoires** »), les ayant dûment consultées dans la section intitulée « **Légal** » qui se trouve sur le site Web de Pro-Contact au [www.procontact.ca/legal](http://www.procontact.ca/legal). Le Client reconnaît en outre que chacune des dispositions des Ententes accessoires ayant une influence sur la présente Convention est réputée faire partie intégrante de celle-ci.
- 3.7. La section intitulée « **Légal** » qui se trouve sur le site Web de Pro-Contact au [www.procontact.ca/legal](http://www.procontact.ca/legal) sera régulièrement tenue à jour par Pro-Contact afin que les versions en vigueur des Ententes accessoires reflétant les amendements ou les modifications s'y trouvent intégralement et Pro-Contact y ajoutera les nouvelles Ententes accessoires au fur et à mesure de leur conclusion. Le Client reconnaît qu'il doit consulter ponctuellement la section intitulée « **Légal** » qui se trouve sur le site Web de Pro-Contact au [www.procontact.ca/legal](http://www.procontact.ca/legal) pour prendre connaissance des amendements apportés aux Ententes accessoires et prendre connaissances des nouvelles Ententes accessoires, le cas échéant.

#### **4. UTILISATION DES SERVICES**

4.1. Le Client s'engage à utiliser les Services rendus par Pro-Contact exclusivement pour un usage interne et en conformité avec la présente Convention et à des fins strictement permise par toute législation ou réglementation applicable, à défaut de quoi Pro-Contact sera en droit de résilier automatiquement la présente Convention et d'intenter tous recours permis par la loi ou par la présente Convention. En outre, le Client demeure entièrement responsable du contenu des informations et des données passant par le réseau des Tiers fournisseurs ou utilisant leurs Services ainsi que de toute activité que le Client mène à l'aide des Services.

#### **5. COMPUTATION DES DÉLAIS**

5.1. Les Parties reconnaissent que la computation des délais dans le cadre de la présente Convention doit être effectuée conformément aux dispositions de l'article 83 du *Code de procédure civile* en tenant compte des heures normales d'affaires de Pro-Contact, soit généralement du lundi au vendredi de 8h00 à 17h00, à l'exclusion de tout jour férié dans la province de Québec.

5.2. Nonobstant ce qui précède, les Parties peuvent convenir d'une couverture de Services étendue de vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24) / sept (7) jours sur sept (7), étant entendu que les modalités et les coûts d'une telle couverture de Services devront être négociés entre les Parties et inclus par écrit au sein de l'Offre de Services. Dans ce cas, la computation des délais sera ajustée en tenant compte de cette couverture de Services étendue.

#### **6. CHANGEMENT À L'INFRASTRUCTURE INFORMATIQUE / RÉSEAU**

6.1. Le Client s'engage à aviser Pro-Contact de son intention d'effectuer tout changement à l'infrastructure informatique ou réseau, incluant l'intégration de nouveaux programmes, logiciels ou éléments matériels, et s'engage à ce titre à obtenir l'approbation de Pro-Contact avant d'effectuer tout tel changement.

6.2. Le temps de travail additionnel lié à tout incident découlant directement ou indirectement du défaut du Client de respecter le paragraphe précédent sera facturé au Client.

#### **7. SÉCURITÉ**

7.1. Pro-Contact s'engage à respecter les mesures de sécurité mises en place par le Client, autant lorsque le Client interagi avec son propre personnel qu'avec les ressources externes, et à pleinement coopérer avec le Client ou ses partenaires à cette fin.

7.2. Pro-Contact s'engage à respecter les politiques et procédures de sécurité mises en place par le Client qui lui auront été dénoncées par écrit au moment de la demande de Services ainsi que les directives qui pourraient lui être communiquées par écrit de temps à autre par le Client pendant la durée de la présente Convention.

7.3. Tous les employés et Sous-traitants de Pro-Contact appelés à se rendre sur le site du Client, tant physiquement que virtuellement, respecteront les critères prédéfinis de sécurité et ils s'intégreront dans les programmes spécifiques du Client, sur ses sites et pour tous les secteurs dans lesquels leur présence sera requise dans le cadre de l'exécution de leurs tâches.

## **8. NON SOLLICITATION ET NON EMBAUCHE**

8.1. Le Client s'engage, pendant toute la durée de la présente Convention et pour une période supplémentaire d'un (1) an suivant sa terminaison pour quelque raison que ce soit, à ne pas directement ou indirectement, pour son propre compte ou pour le compte de toute autre personne ou entité, retenir les services (ou tenter de le faire) de manière périodique ou solliciter les employés de Pro-Contact ainsi que ceux des Sous-traitants à moins d'avoir obtenu le consentement préalable écrit de Pro-Contact ou du Sous-traitant concerné, selon le cas.

8.2. Toute contravention aux dispositions du paragraphe précédent entraînera l'obligation pour le Client de payer à Pro-Contact ou au Sous-traitant, selon le cas, une pénalité de cinq mille dollars (5 000,00 \$) par jour ou partie de jour tant que persistera ladite contravention, et ce, sans préjudice à tout autre recours et procédure incluant toute procédure d'injonction pour faire cesser telle contravention. Sans limiter la généralité de ce qui précède, Pro-Contact ou le Sous-traitant, selon le cas, sera habilité à obtenir une ordonnance d'injonction immédiate en plus du paiement de la pénalité qui pourrait être réclamée conformément au présent paragraphe jusqu'à ce qu'une ordonnance de sauvegarde, d'injonction provisoire, interlocutoire ou permanente soit émise.

8.3. Le Client s'engage, pendant toute la durée de la présente Convention et pour une période supplémentaire d'un (1) an suivant sa terminaison pour quelque raison que ce soit, à ne pas mandater, retenir les services, employer ou embaucher, directement ou indirectement, pour son propre compte ou pour le compte de toute autre personne ou entité, les employés de Pro-Contact ainsi que ceux des Sous-traitants, à moins d'avoir obtenu le consentement préalable écrit de Pro-Contact ou du Sous-traitant concerné, selon le cas.

8.4. Toute contravention aux dispositions du paragraphe précédent entraînera l'obligation pour le Client de payer à Pro-Contact ou au Sous-traitant, selon le cas, une pénalité d'un montant égal à soixante-quinze pour cent (75 %) du total du salaire brut de l'employé en question au cours de ses douze (12) derniers mois à l'emploi de Pro-Contact ou du Sous-traitant, selon le cas, et ce, sans préjudice à tout autre recours et procédure incluant toute procédure d'injonction pour faire cesser telle contravention. Sans limiter la généralité de ce qui précède, Pro-Contact ou le Sous-traitant, selon le cas, sera alors habilité à obtenir une ordonnance d'injonction immédiate en plus du paiement de la pénalité qui pourrait être réclamée conformément au présent paragraphe jusqu'à ce qu'une ordonnance de sauvegarde, d'injonction provisoire, interlocutoire ou permanente soit émise.

## **9. CONFIDENTIALITÉ**

- 9.1. Les Parties s'engagent à maintenir la confidentialité de toute information qu'il est raisonnable de considérer comme étant de nature confidentielle et appartenant à l'autre Partie, incluant, sans limiter la généralité de ce qui précède, ses secrets commerciaux, stratégie de gestion, projets d'affaires, informations financières, informations ayant trait aux opérations commerciales, services et méthodes de mise en marché, plans, propriété intellectuelle, données relatives aux clients ou aux employés, ou toute autre information de même nature, et auxquelles il a eu accès dans le cadre de l'exécution de la présente Convention. Les Parties s'engagent en outre à n'utiliser ces informations que pour les fins de la présente Convention à moins d'avoir préalablement obtenu le consentement écrit de l'autre Partie.
- 9.2. Outre les déclarations devant minimalement être effectuées à des tiers dans le cadre de l'exécution de la présente Convention, notamment lors de la sous-traitance des Services ou dans le cadre de l'utilisation des produits et services des Tiers fournisseurs, les Parties s'engagent à maintenir la stricte confidentialité des termes, modalités et conditions de la présente Convention, de l'Offre de Services et des Ententes accessoires.

## **10. RELATION INDÉPENDANTE**

- 10.1. Les dispositions de la présente Convention ou leur interprétation ne doivent en aucun cas être interprétées comme créant une agence, un partenariat, une franchise, une coentreprise, une association ou une relation d'emploi entre les Parties, une Partie n'ayant pas le pouvoir d'engager ou de créer quelque obligation que ce soit pour l'autre Partie.

## **11. RESPECT DES LOIS APPLICABLES**

- 11.1. Chaque Partie s'engage à obtenir et conserver tous les permis, licences ou certificats exigés par tout organisme de réglementation pour la fourniture ou l'utilisation des Services, selon le cas. Chaque Partie s'engage à se conformer à toutes les lois, règles et règlements internationaux, nationaux, provinciaux, étatiques, régionaux et locaux applicables dans le cadre de l'exécution de ses obligations aux termes des présentes, y compris, sans s'y limiter, toutes les lois applicables en matière de contrôle, de protection des données et de protection du consommateur. Le Client reconnaît qu'il est responsable du maintien de la sécurité des informations sensibles le concernant (numéros de carte de crédit ou toute autre information de nature personnelle et confidentielle) et des informations du Client associées auxquelles le Client peut avoir accès en effectuant des transactions de commerce électronique sur Internet, sous réserve des obligations contractuelles de Pro-Contact en vertu des présentes.

## **12. FORCE MAJEURE**

- 12.1. Nonobstant toute disposition à l'effet inverse, les Parties ne seront pas réputées en défaut de respecter les obligations qui leur incombent en vertu de la présente Convention si tel

défaut résulte d'une cause imprévisible et irrésistible, telles que, non limitativement : une grève, un lock-out, des perturbations civiles, une invasion, une attaque terroriste, une rébellion, un sabotage, un conflit, une réglementation gouvernementale ou une catastrophe naturelle.

12.2. Les Parties reconnaissent spécifiquement qu'un virus informatique ou une cyber-attaque affectant les systèmes de façon importante constitue une cause de « force majeure » au sens du présent article.

12.3. Les Parties reconnaissent spécifiquement que la réduction de capacité d'utilisation de systèmes ou toute dégradation de ceux-ci causée par une invasion ou un piratage incontrôlable malgré l'utilisation de ressources et d'outils spécialisés dans un délai raisonnable pour contrer l'intrusion et ses conséquences constitue également une cause de « force majeure ».

12.4. Dans un cas de force majeure au sens du présent article, les obligations des Parties se limiteront à déployer tous les efforts, les aptitudes et les outils adéquats pour résoudre la situation dans les meilleurs délais, étant entendu que la rémunération de Pro-Contact prévue dans l'Offre de Services sera ajustée à la hausse en conséquence du travail additionnel à effectuer dans ce contexte.

### **13. RÉSILIATION ET POLITIQUE D'ANNULATION DES SERVICES**

13.1. Les Parties conviennent expressément et irrévocablement d'exclure l'application de l'article 2125 du *Code civil du Québec* en matière de résiliation unilatérale des Services demandés par le Client, celui-ci renonçant expressément et irrévocablement au droit de résilier unilatéralement toute demande de Services reçue par Pro-Contact. Le Client déclare en outre avoir été dûment informé des risques et des effets résultant de la présente renonciation.

13.2. Les Parties conviennent expressément et irrévocablement d'exclure l'application de l'article 2126 du *Code civil du Québec* en matière de résiliation unilatérale des Services par Pro-Contact, celle-ci pouvant, à sa discrétion, résilier unilatéralement toute demande de Services reçue du Client, et ce, pour quelque motif que ce soit, auquel cas le Client aura droit au remboursement des montants payés à l'avance pour des Services qui n'auront pas encore été rendus.

### **14. RÉSILIATION DE LA CONVENTION**

14.1. **Préavis de résiliation.** Nonobstant l'article 2125 du *Code civil du Québec*, le Client peut en tout temps résilier la présente Convention pour quelque motif que ce soit, mais uniquement en transmettant à Pro-Contact un préavis écrit d'une durée équivalente à celle prévue ci-dessous, la date effective de résiliation étant calculée à compter de la date de réception du préavis par Pro-Contact :

14.1.1. Un préavis de trente (30) jours si le Client a souscrit à un plan mensuel;

- 14.1.2. Un préavis de quatre-vingt-dix (90) jours si le Client a souscrit à un plan prépayé de douze (12) mois, auquel cas le Client n'aura droit à aucun remboursement pour les sommes prépayées, même au-delà de la période de quatre-vingt-dix (90) jours;
- 14.1.3. Un préavis de quatre-vingt-dix (90) jours si le Client a souscrit à un plan à durée déterminée.

Dans la mesure où un préavis de résiliation n'est pas transmis par le Client et reçu par Pro-Contact dans les délais susmentionnés, le Client est automatiquement réputé avoir consenti à renouveler la présente Convention pour un Terme de renouvellement.

- 14.2. **Frais payés d'avance.** Le Client convient qu'aucun remboursement des frais payés d'avances ne lui sera octroyé s'il résilie unilatéralement la présente Convention et qu'il devra assumer la rémunération de Pro-Contact jusqu'à la fin du préavis de résiliation. Nonobstant ce qui précède, pour les plans dont le cycle de facturation est trimestriel (3 mois) ou semestriel (6 mois), le Client sera remboursé pour les mois inutilisés suivants le mois au cours duquel survient la date de résiliation, étant entendu que seuls les mois complets pourront être remboursés et qu'aucun mois ne sera remboursé en partie.

## 15. **FACTURATION ET PAIEMENT**

- 15.1. La rémunération payable en vertu de l'Offre de Services sera comptabilisée à compter de la date de début indiquée sur la demande de Services. Pendant la durée d'une demande de Services, le Client paiera la rémunération prévue sans déduction ou compensation.
- 15.2. Le Client reconnaît que Pro-Contact pourra ajuster ponctuellement la rémunération payable par le Client pour ses Services afin de refléter toute augmentation des frais exigés par un Tiers fournisseur à Pro-Contact.
- 15.3. Pro-Contact transmettra au Client ponctuellement une facture pour tous les frais applicables, toute facture étant payable dans un délai de trente (30) jours suivant sa transmission par Pro-Contact au Client. Des frais uniques, incluant les frais de retard, les frais de traitement de facture et les frais de renvoi de chèque, peuvent s'appliquer en tout temps. Aucun remboursement ou ajustement de facture ne sera envoyé pour des frais uniques. Pour les frais récurrents, aucun remboursement ou ajustement de facture ne sera accordé pour le mois en cours pour le passage du contrat vers un plan de classe moindre ou pour l'élimination d'une ou de plusieurs options.
- 15.4. Toute facture impayée dans un délai de trente (30) jours suivant sa transmission portera intérêt au taux de dix-huit pour cent (18 %) l'an.
- 15.5. Tout défaut par le Client de payer à Pro-Contact la rémunération convenue dans les délais impartis suspendra immédiatement la prestation de Services de Pro-Contact jusqu'à la régularisation complète de la situation, sans préjudice aux droits de Pro-Contact de

réclamer le solde complet de la rémunération convenue si, à la suite d'un préavis écrit de sept (7) jours transmis au Client par Pro-Contact à cet effet, le Client fait toujours défaut de satisfaire à ses obligations, déclenchant ainsi la déchéance du bénéfice du terme, sans autre avis, délai ni formalité.

## **16. USAGE EXCESSIF**

16.1. Il est de la responsabilité du Client de veiller à surveiller ses comptes et à limiter leur utilisation en fonction des limites spécifiées dans son plan, de sorte que leur utilisation ne nuisent pas aux activités des autres Clients de Pro-Contact. Si l'utilisation du Client venait à excéder les limites prévues à son compte en fonction du plan souscrit ou à déranger les activités des autres utilisateurs de Pro-Contact, le Client accepte que Pro-Contact prenne les mesures qu'elle jugera appropriées, soit l'une ou l'autre ou une combinaison des options suivantes :

- 16.1.1. Débitier un montant correspondant à l'usage excessif du Client sur sa carte de crédit ou lui facturer à l'occasion de sa prochaine facture;
- 16.1.2. Faire passer le Client à un plan supérieur ou augmenter les limites de son compte afin de normaliser sa situation d'usage excessif;
- 16.1.3. Suspendre ou résilier le compte du Client pour cause de violation de la présente Convention.

## **17. GARANTIE LIMITÉE**

17.1. Les produits et Services sont vendus et/ou fournis au Client avec la garantie du fabricant applicable. Pro-Contact n'offre aucune garantie, expresse ou implicite, que les produits et Services vendus et/ou fournis en vertu des présentes ne contiennent pas d'erreurs de programmation et qu'ils fonctionneront sans interruption, omission ou défaut, ni qu'aucune erreur ne sera découverte ou que les erreurs découvertes seront corrigées.

17.2. Bien que Pro-Contact convient de prendre toutes les mesures nécessaires à la bonne réalisation des Services, Pro-Contact n'offre aucune autre garantie, orale ou écrite, expresse ou implicite, étant strictement tenue à une obligation de moyens dans le cadre de la réalisation des Services. Le Client demeure entièrement responsable de l'usage qui est fait des produits et Services vendus et/ou fournis en vertu de la présente Convention.

17.3. Pro-Contact ne déclare et ne garantit d'aucune manière que les produits et Services qu'elle vend et/ou qu'elle fournit (i) peuvent être utilisés en les combinant de la manière dont le Client l'envisage; ou (ii) qu'ils répondent aux exigences opérationnelles ou techniques du Client ou à ses besoins professionnels, et ce, même si le Client a avisé Pro-Contact de tels besoins et exigences.

17.4. Pro-Contact ne fait aucune représentation ou garantie quant à la pertinence ou à la justesse des logiciels, des Services ou des données qu'elle fournit en vertu des présentes pour

quelque usage que ce soit, et n'offre aucune garantie, expresse ou implicite quant à la qualité marchande et à l'adaptation à un usage particulier. Elle ne fait aucune représentation ou garantie à l'effet que l'utilisation effectuée par le Client des Services ne portera pas atteinte à des brevets, droits d'auteur, marques de commerce ou autres droits de tiers.

## **18. RESPONSABILITÉ LIMITÉE**

18.1. Dans toute la mesure permise par les lois applicables et nonobstant toute disposition à l'effet contraire dans la présente Convention, le Client accepte que la responsabilité cumulative globale maximale totale de Pro-Contact pour toutes réclamations, demandes, amendes, pénalités, actions, causes d'actions, requêtes, poursuites, jugements, dommages, coûts associés à la responsabilité civile, dépenses, préjudices ou pertes, tant pour le passé, pour le présent et pour le futur, y compris les honoraires d'avocats raisonnables découlant de cette Convention ou reliés à celle-ci, se limite aux dommages réels et directs et n'excède en aucun cas le montant total déboursé par le Client en faveur de Pro-Contact en vertu de cette Convention, et ce, pour l'ensemble de toutes les créances qui pourraient être réclamés par toute personne.

## **19. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

19.1. À l'exception des droits expressément accordés au Client par la présente Convention, les Parties conviennent que tout secret de commerce, formulation, logo, procédé, enseigne, symbole, slogan, plan, texte, image, formation, document de travail et savoir-faire utilisé par Pro-Contact, par ses Tiers fournisseurs ou par ses Sous-traitants, selon le cas, dans le cadre de la réalisation des Services ou créé dans ce contexte appartient et demeure la propriété exclusive de Pro-Contact, de ses Tiers fournisseurs ou de ses Sous-traitants, selon le cas, et aucune disposition de la présente Convention ne doit être interprétée comme un quelconque transfert des droits de propriété intellectuelle ou comme une quelconque licence d'utilisation conférée au Client.

19.2. Le Client déclare et garantit à Pro-Contact son droit d'utiliser tout contenu breveté, soumis à des droits d'auteur ou étant la propriété d'un tiers ainsi que toute marque de commerce que le Client utilise, poste ou transfert de quelque manière que ce soit sur ou par les serveurs de Pro-Contact, de ses Tiers fournisseurs ou de ses Sous-traitants.

19.3. Le Client reconnaît qu'il lui est strictement interdit de directement ou indirectement tenter de décoder le code source de, de procéder à de la rétro-ingénierie de, de modifier, de décompiler ou d'autrement étudier toute propriété intellectuelle appartenant à Pro-Contact à l'un de ses Tiers fournisseurs ou de ses Sous-traitants.

## **20. AVIS**

20.1. Tous les avis en vertu de la présente Convention seront donnés par écrit, par voie d'huissier, de messenger, de courrier recommandé ou par tout autre moyen de communication qui comporte une preuve de réception, incluant par courriel, à l'adresse décrite ci-dessous en ce

qui concerne Pro-Contact et aux coordonnées soumises par le Client à Pro-Contact en ce qui concerne le Client, ou à toute autre adresse que chaque Partie pourra indiquer par écrit à l'autre Partie de temps à autre. Ces avis pourront également être donnés de main à main. Tout avis sera considéré avoir été reçu le jour de sa livraison, sauf s'il est envoyé par courrier recommandé, auquel cas il sera réputé avoir été reçu le deuxième jour ouvrable suivant sa mise à la poste.

Directeur services gérés et infonuagiques  
1000, avenue Saint-Jean-Baptiste, bureau 111  
Québec (Québec) G2E 5G5  
Tél.: 418 871-1622  
Fax: 418 871-0267  
Courriel : [info@procontact.ca](mailto:info@procontact.ca)

## **21. PRIORITÉ DES CONVENTIONS**

- 21.1. La présente Convention aura préséance, en autant que les Parties sont concernés, sur toute convention antérieure signée entre elles relative aux matières régies par la présente Convention qui ne seraient pas compatibles avec les dispositions de la présente Convention et les Parties renoncent expressément à invoquer l'application de telles dispositions de toute convention antérieure.
- 21.2. Les Parties déclarent et conviennent que la présente Convention remplace et annule toute convention antérieure au même effet.
- 21.3. Les Parties conviennent que les Ententes accessoires auront préséance sur toute disposition des présentes ou de l'Offre de Services qui ne serait pas compatible avec les dispositions des Ententes accessoires et les Parties renoncent expressément à invoquer l'application de telles dispositions de la présente Convention ou de l'Offre de Services dans ce cas.

## **22. AMENDEMENT**

- 22.1. La présente Convention pourra être modifiée ou changée en tout ou en partie au gré des Parties, mais tout changement ou modification ne prendra effet que lorsqu'il aura été constaté par un écrit dûment signé par les Parties.

## **23. DROIT APPLICABLE**

- 23.1. Les Parties conviennent que les dispositions de la présente Convention et leur interprétation sont régies en vertu du droit applicable dans la province de Québec (Canada).
- 23.2. Les Parties élisent domicile dans le district judiciaire de la ville de Québec (Québec) Canada et confèrent aux tribunaux de ce district judiciaire la compétence exclusive pour entendre et juger de tout litige éventuel relativement à la présente Convention ou à son interprétation.

## **24. DIVISIBILITÉ**

24.1. Chaque disposition de la présente Convention forme un tout distinct, de sorte que toute décision d'un tribunal à l'effet que l'une des dispositions de la présente Convention est nulle ou non exécutoire n'affecte aucunement la validité des autres dispositions de la présente Convention ou encore leur caractère exécutoire.

## **25. NON-RENONCIATION AUX DROITS**

25.1. Le fait qu'une Partie à la présente Convention n'ait pas insisté sur la pleine exécution de l'un quelconque des engagements contenus aux présentes ou n'ait pas toujours exercé l'un quelconque de ses droits y conférés ne doit pas être considéré comme une renonciation pour l'avenir à tel droit ou à telle exécution de tel engagement. Sauf dispositions à l'effet contraire, aucune renonciation par l'une des Parties aux présentes à l'un quelconque de ses droits n'est effective que lorsqu'établie par écrit et toute telle renonciation n'est imputable qu'aux droits et circonstances expressément visés par ladite renonciation.

## **26. DISPOSITIONS FINALES**

26.1. Chacune des Parties déclare et reconnaît expressément que les dispositions de la présente Convention n'ont pas été imposées par l'une ou l'autre d'entre elles ou rédigées par elles, mais qu'au contraire, elles ont été librement discutées entre les Parties.

26.2. Chacune des Parties déclare et reconnaît que les dispositions de la présente Convention lient les Parties, leurs héritiers, successeurs et ayant-droits respectifs.

26.3. Chacune des Parties déclare avoir obtenu des explications adéquates sur la nature et l'étendue de chacune des dispositions de la présente Convention et se déclare satisfaite du caractère lisible et compréhensible de celle-ci.

26.4. Chacune des Parties renonce expressément à invoquer la nullité de l'une ou l'autre des dispositions de la présente Convention pour le motif qu'elle est incompréhensible, illisible ou abusive.