

MODALITÉS COMMERCIALES

1. GÉNÉRALES

- 1.1. **Parties** : La présente Entente est conclue entre le client identifié dans le bon de commande de service (le « **Client** ») et l'entité juridique d'Aptum qui fournit les services conformément au bon de commande de service (« **Aptum** »), chacun une « **Partie** », collectivement les « **parties** ».
- 1.2. **Modalités de l'entente** : L'entente énonce les rôles et responsabilités des parties à l'égard des services indiqués dans un ou des bons de commande de service. En utilisant ou en accédant aux services, le client, y compris les autres utilisateurs, accepte d'être lié par toutes les modalités et conditions de la présente entente. L'« **Entente** » comprend les documents énumérés ci-dessous, ainsi que toute modalité écrite additionnelle convenue entre les parties (qui aura préséance). Sauf entente contraire, en cas de conflit ou d'incompatibilité entre les éléments constitutifs de la présente Entente, ces documents suivront l'ordre de priorité indiqué ci-dessous :
- (a) Le bon de commande de service;
 - (b) Les modalités commerciales;
 - (c) L'Addenda relatif à la protection des données;
 - (d) Les modalités relatives aux produits, y compris la documentation de service;
 - (e) La politique d'utilisation acceptable.
- 1.3. **Interprétation** : Dans la présente Entente :
- (a) Les titres sont fournis à titre de référence seulement et n'ont aucune incidence sur la portée ou le sens de l'Entente;
 - (b) Les termes désignant des personnes comprennent les particuliers, les sociétés de personnes, les associations, les fiducies, les organisations non constituées en société, les sociétés et les sociétés par actions;
 - (c) « y compris » signifie « y compris, sans s'y limiter » ou « notamment »;
 - (d) Le singulier comprend le pluriel et vice-versa;
 - (e) La référence à un jour ou à un mois désigne un jour ou un mois civil, sauf indication contraire expresse.

2. DURÉE ET RÉSILIATION

- 2.1. **Durée** : La présente Entente se poursuit pendant la durée de la prestation des Services par Aptum ou jusqu'à sa résiliation conformément à l'article 2.2 ci-dessous.
- 2.2. **Résiliation** : La présente Entente (ainsi que tout bon de commande de service alors en vigueur en vertu des présentes) peut être résiliée de l'une des façons suivantes :
- (a) par l'une ou l'autre des parties, en cas de violation importante par l'autre partie et si celle-ci ou ne s'acquitte pas de ses obligations en vertu de la présente Entente, et n'y a pas remédié dans les trente (30) jours suivant la réception d'un avis de la partie non fautive indiquant le manquement ou le défaut;
 - (b) par Aptum si le client cesse d'exploiter son entreprise, devient insolvable, commet un acte de faillite, devient ou peut devenir l'objet de procédures volontaires ou involontaires en matière de faillite ou de liquidation, ou si un séquestre ou un officier similaire est nommé à l'égard de la totalité ou d'une partie substantielle de ses actifs, ou si un événement similaire à l'un de ces faits se produit en vertu de la loi applicable;
 - (c) de toute manière autrement prévue dans la présente Entente.
- 2.3. **Bons de commande de service** : Les bons de commande de service doivent indiquer la durée minimale d'engagement applicable au bon de commande de service (« **Durée initiale** »). Après une période initiale (ou la période de renouvellement alors en cours), les services sont renouvelés pour une période de douze (12) mois (« **Période de renouvellement** ») sauf avis contraire par Aptum. L'annulation d'un bon de commande de service doit être faite au moyen d'une demande d'annulation par écrit ou au moyen d'un billet de service, conformément aux modalités applicables au produit.

3. OBLIGATIONS DU CLIENT

- 3.1. Le client fera ce qui suit :
- (a) utiliser les services conformément à la présente Entente et à toutes les lois applicables. Le client demeure responsable de l'utilisation et de l'accès aux services par les utilisateurs et de causer de façon raisonnable

leur conformité aux obligations découlant de la présente Entente, dans la mesure où elles s'appliquent aux utilisateurs;

- (b) se conformer aux politiques et lignes directrices raisonnables d'Aptum dont le client a été avisé;
- (c) collaborer raisonnablement aux enquêtes d'Aptum sur les pannes, les problèmes de sécurité et toute violation présumée de la présente Entente;
- (d) aviser sans retard Aptum de toute utilisation non autorisée des services, de toute autre violation ou violation présumée de la sécurité des services dont le client prend connaissance;
- (e) payer tous les frais non contestés et les taxes applicables conformément aux modalités de l'Entente;
- (f) coopérer raisonnablement avec Aptum pour déterminer tout statut d'exonération fiscale applicable au client.

3.2. **Exigences du client :** Le client reconnaît et accepte qu'il est de la responsabilité du client de déterminer si les services sont appropriés et adaptés aux exigences du client. Lorsqu'Aptum fournit des conseils sur les exigences du service à la clientèle ou sur la configuration de tout équipement utilisé dans le cadre du service à la clientèle, ces conseils sont donnés sur la base d'une recommandation faite de bonne foi, faisant preuve d'une compétence et d'un soin raisonnables, mais sans aucune garantie de rendement.

3.3. **Surveillance de l'activité de l'utilisateur :** Le client et ses utilisateurs s'engagent volontairement dans l'utilisation d'Internet et sont responsables des risques associés à cette activité. Le client reconnaît et convient qu'Aptum n'exerce aucun droit d'accès ou de contrôle sur toute l'information transmise par l'intermédiaire des services, y compris les ordinateurs hôtes d'Aptum, les concentrateurs de réseau, les points de présence, l'Internet ou tout contenu que tout utilisateur peut montrer ou afficher sur tout site Web et il n'est pas tenu de surveiller le client, ses utilisateurs ou les autres clients d'Aptum quant à leur utilisation des services. Le client demeure responsable du contenu ou des informations mis à disposition pour distribution en utilisant les services.

3.4. **Indemnité pour les réclamations de tiers :** Le client convient de défendre, d'indemniser et de dégager de toute responsabilité Aptum, sa société mère, ses sociétés affiliées, ses filiales, son personnel et leurs représentants, conjointement et solidairement, contre toute réclamation de tiers pour dommages, pertes, responsabilité, causes d'action, jugements, coûts ou dépenses (incluant des frais juridiques raisonnables) découlant directement ou indirectement de son utilisation ou de son accès aux services ou de l'utilisation ou de l'accès aux services par un utilisateur, incluant tout accès non autorisé aux données, ordinateurs ou systèmes réseau du client par un tiers.

4. FRAIS ET MODALITÉS DE PAIEMENT

4.1. **Lorsque les frais à payer sont exigibles :** Tous les frais facturés en vertu de la présente Entente sont exigibles et payables à la date d'échéance des factures produites par Aptum à moins que les parties n'en conviennent autrement par écrit. Les factures sont établies conformément aux modalités relatives aux produits qui s'appliquent.

4.2. **Retard de paiement :** Sans préjudice au droit d'Aptum de recevoir le paiement à l'échéance, Aptum peut imposer des frais de retard de 1,5 % par mois ou par fraction de mois (équivalant à 19,56 % par année) sur le solde impayé de tout montant dû en vertu des présentes.

4.3. **Pas de compensation ou d'abattement :** Le droit d'Aptum à tout paiement prévu par la présente Entente ne peut faire l'objet d'abattement, de réduction, de compensation, de défense, de demande reconventionnelle ou de recouvrement de tout montant dû ou présumé dû en raison de toutes réclamations passées, présentes ou futures du client.

4.4. **Entité de facturation :** Tout ou partie des frais peut être facturé au client sous le nom de l'Affilié d'Aptum qui exécute effectivement un service particulier découlant d'un bon de commande de service. Des factures consolidées seront fournies dans la mesure du possible, à la discrétion d'Aptum.

4.5. **Frais de recouvrement :** Le client sera responsable de tous les frais encourus par Aptum dans le cadre du recouvrement des frais payables aux termes de la présente Entente, y compris les frais juridiques raisonnables, les frais judiciaires ou les frais d'agence de recouvrement, ainsi que tous les frais encourus par Aptum en raison d'un découvert ou autres frais engagés en rapport avec celui-ci.

4.6. **Conditions supplémentaires ayant une incidence sur les paiements par carte de crédit :**

- (a) Si le client paie par carte de crédit ou par chambre de compensation automatisée (CCA) ou par transfert électronique de fonds (TEF), Aptum portera à la carte de crédit ou au compte bancaire du client (selon le cas) tous les frais qui peuvent s'appliquer au compte du client, y compris toute vérification ou retenue des montants portés à la carte de crédit du client.
- (b) Le client convient que le client informera immédiatement Aptum de tout changement apporté à sa carte de crédit, à son compte CCA ou TEF, à son adresse de facturation ou à tout autre renseignement qu'Aptum peut raisonnablement exiger afin de traiter ses paiements conformément aux modalités des présentes.

- (c) Le client doit s'assurer que ses données de facturation, ses coordonnées et autres informations relatives à son compte (y compris les détails relatifs à sa carte de crédit) sont exactes et à jour, et que tout paiement par carte de crédit a été dûment autorisé par le titulaire de la carte.
- 4.7. **Frais de dépassement** : Dans la mesure applicable aux services et dans le cas où l'utilisation ou l'accès du client aux services au cours d'une période de facturation excède l'allocation d'utilisation établie dans le bon de commande de service applicable (« **Dépassement** »), y compris l'allocation d'utilisation d'énergie électrique, la largeur de bande du réseau, le nombre d'abonnements ou l'allocation de produits ou services de tiers (chacun un « **Produit en dépassement** »), les frais facturés par Aptum au client pour la période mensuelle au cours de laquelle le dépassement est survenu ou la facture pour la période postérieure à ce mois seront ajustés en conséquence pour refléter le dépassement i) conformément au prix unitaire du produit en dépassement tel qu'expressément stipulé dans le bon de commande; ou ii) si le prix unitaire du produit en dépassement n'est pas expressément stipulé dans le bon de commande de service, alors conformément au prix unitaire actuel d'Aptum pour ce produit en dépassement ou 150 % de votre taux d'engagement.
- 4.8. **Suspension** : Aptum peut suspendre le compte du client et tout service actif dans le cas où le client ne paierait pas les frais non contestés conformément au présent contrat, après avoir fait des efforts raisonnables pour informer le client et percevoir les frais non contestés en souffrance du client pour un service particulier. Le client reconnaît son obligation de résoudre rapidement tout différend de bonne foi et de payer toute portion non contestée des frais en attendant le règlement de ce différend.
- 4.9. **Résiliation anticipée** : Si le client annule un bon de commande de service avant l'expiration de la durée en cours, le client sera facturé pour le total des frais qui auraient été payables pendant la durée et sera tenu de les payer.
- 4.10. **Vérification de crédit** : Les facilités de crédit, le cas échéant, sont offertes à la discrétion d'Aptum et peuvent être révoquées sur préavis en cas de retard de paiement. Aux fins de la considération d'une demande de facilité de crédit par le client ou du maintien d'une facilité de crédit pour le client, le client autorise Aptum, ses sociétés affiliées ou leurs agents respectifs à divulguer, à partager et à échanger les informations qu'ils détiennent au sujet du client dans le but d'évaluer la solvabilité du client.
- 4.11. **Augmentations des frais** : Aptum aura le droit :
- (a) d'augmenter les frais pour répercuter une augmentation du coût de l'électricité résultant d'une hausse du marché ou d'une augmentation du fournisseur, à condition que cette augmentation soit limitée à l'augmentation réelle du coût de la consommation d'électricité effectuée par le client à mesure que le fournisseur la subit;
 - (b) sur une base annuelle, mais pas avant le premier anniversaire du premier jour de la durée initiale, d'augmenter les frais pour refléter une augmentation de l'indice des prix à la consommation, tel que publié par Statistique Canada ou un organisme gouvernemental équivalent, selon laquelle les frais peuvent être augmentés du même pourcentage que l'augmentation de l'indice des prix à la consommation;
 - (c) de répercuter toute augmentation de prix par un tiers fournisseur de logiciels, de licences ou de services utilisés uniquement pour la fourniture des services au client par le biais d'une augmentation des frais,
- à condition qu'en tout état de cause, Aptum ait informé le client au moins soixante (60) jours à l'avance d'une telle augmentation, sauf si Aptum elle-même a reçu un préavis de moins de soixante (60) jours, auquel cas elle devra donner un préavis aussi long que raisonnablement possible.
- 4.12. Les frais précisés sur le bon de commande de service applicable ne comprennent pas les taxes, les impôts, les droits, les frais et toute mesure d'effet équivalent à ce qui précède et peuvent être augmentés par suite de l'imposition, par toute autorité compétente, d'une taxe, d'un impôt, d'un droit ou d'une mesure d'effet équivalent à l'une ou l'autre des mesures précédentes, notamment les écotaxes comme les redevances pour engagement de réduction du carbone ou pour changement climatique ou les frais de livraison, les frais d'importation/exportation, etc. applicables au service.
- 4.13. Si Aptum, au cours d'une enquête ou d'un dépannage concernant un problème lié aux services, détermine dans son opinion raisonnable que le problème est causé par le client ou lié à une solution ou à un service non inclus dans les services ou attribuable autrement qu'à Aptum, alors Aptum se réserve le droit de suspendre le travail sur le problème jusqu'à ce que le client ait accepté de payer les frais supplémentaires appropriés relatifs à tout temps d'ingénierie associé ou autres coûts, sauf entente contraire par écrit entre les parties.
- 5. RESPONSABILITÉS RELATIVES AUX SERVICES**
- 5.1. **Documentation relative aux services** : Aptum fournira les Services, y compris le soutien applicable, tel que précisé dans la documentation relative aux services applicable. Les parties conviennent que cette documentation relative aux services énonce de façon exclusive la garantie d'exécution des services et les recours dont dispose le client.

- 5.2. **Sécurité :** Aptum assurera la sécurité physique de ses centres de données, de son équipement et de ses systèmes conformément à la documentation relative aux services. Le contrôle de l'accès des utilisateurs (y compris la sécurité de tous les mots de passe, l'assurance que les coordonnées du personnel technique spécifié pour le compte du client sont à jour et l'utilisation appropriée de la technologie de cryptage pour empêcher l'affichage non autorisé des données) incombe au client. Le client reconnaît et convient que dans l'éventualité où un dispositif ou un service attribuable au compte du client serait responsable d'une attaque du système de réseau informatique ou d'un accès non autorisé à celui-ci, ou y est impliqué, Aptum aura le droit de réagir comme elle le juge approprié, y compris le droit d'identifier, d'isoler et de bloquer la source de l'attaque.
- 5.3. **Données du client :** Aptum n'est pas au courant du type, de la nature ou de la valeur des données du client qui transitent par son réseau ou qui sont stockées sur son matériel ou sur des appareils appartenant au client, n'y a pas accès et ne les surveille pas. Les dispositions suivantes expliquent notre mode de fonctionnement et les responsabilités du client :
- (a) **Exigences réglementaires :** Il incombe au client de comprendre les exigences réglementaires applicables à ses activités et de choisir les services appropriés qui répondent à ses besoins.
 - (b) **Conservation des données/Récupération des serveurs :** Aptum supprimera et effacera définitivement toute donnée stockée sur ses systèmes ou serveurs à la suite de la résiliation de tout service, conformément à ses procédures internes. Le client n'aura pas accès aux systèmes ou au matériel après la résiliation d'un service; il est donc de la responsabilité du client de conserver une copie des données avant la résiliation, y compris, le cas échéant, de reprendre possession de tout dispositif du client qui pourrait se trouver dans un centre de données d'Aptum.
 - (c) **Récupération de pertes de données :** Certains services contiennent des fonctionnalités qui peuvent aider à minimiser ou à atténuer le risque de perte de données; toutefois, il ne s'agit pas d'une garantie et le client est toujours tenu de mettre en œuvre des mesures opérationnelles appropriées à ses besoins pour se protéger contre la perte de données et assurer la fréquence et la réussite des copies de sauvegarde de ses données.
 - (d) **Addenda relatif à la protection des données :** Aptum traite les renseignements personnels des personnes conformément à la politique de confidentialité mise à jour de temps à autre sur son site Web. Dans la mesure applicable à l'utilisation des services par les clients, Aptum respecte les obligations en matière de protection des données qui sont décrites dans son Addenda sur la protection des données en vigueur, dont une copie se trouve sur le site Web.
- 5.4. **Interruption de service :** Aptum ne garantit pas que i) l'accès à tout service sera ininterrompu ou complètement exempt d'erreurs; ii) les défauts pourront ou seront corrigés; ou iii) tout service sera entièrement sécurisé. Le client convient que, sous réserve des modalités relatives aux produits, y compris la documentation relative aux services, Aptum ne sera pas responsable envers le client, tout utilisateur ou tout autre tiers pour tout retard, toute panne ou toute interruption temporaire d'un service.
- 5.5. **Soutien « en fin de vie » :** Aptum peut identifier un service ou une composante de produit du service du client comme étant « en fin de vie » (chacun, un « produit en fin de vie ») et demander que le produit soit remplacé par un service ou une composante qu'offre Aptum et que le client fasse migrer ses services vers ce service ou cette composante qu'offre Aptum. Aptum n'est pas tenue de continuer à fournir les services à l'égard de tout produit en fin de vie après la date de fin de vie notifiée au client par Aptum; toutefois, Aptum peut, à sa discrétion, continuer à fournir les services à l'égard du produit en fin de vie sous réserve des restrictions suivantes :
- (a) Les ententes relatives au niveau de service et les garanties de rendement d'Aptum cesseront de s'appliquer au produit en fin de vie;
 - (b) Aptum pourrait ne pouvoir fournir qu'un soutien limité à l'égard du produit en fin de vie et, dans la mesure où ce soutien est fourni, il le sera sur une base « tel quel »;
 - (c) Aptum ne sera pas responsable envers le client pour toute perte ou tout dommage découlant du produit en fin de vie;
 - (d) Aptum peut, une fois par année civile, et à sa seule discrétion, effectuer un examen des prix et rajuster le prix des services du client à l'égard du produit en fin de vie afin de tenir compte des coûts additionnels associés à la poursuite de l'utilisation du produit en fin de vie par le client.
- 5.6. **Assurance :** Aptum souscrira une assurance proportionnelle à ses responsabilités éventuelles aux termes de la présente Entente. Le client accepte que l'assurance couvrant les pertes réelles liées aux activités commerciales du client, y compris les pertes liées à l'interruption des activités ou à la cybercriminalité, relève de la responsabilité du client.

- 5.7. **Entretien** : Afin de maintenir un niveau élevé de service à tous les clients, tous les services d'Aptum sont assujettis à des périodes d'entretien. Aptum déploiera des efforts commercialement raisonnables pour aviser le client de tout entretien programmé sept (7) jours d'avance. Les avis d'entretien programmé seront envoyés au client par courriel adressé à la personne-ressource technique que le client a fourni ou sur le portail client d'Aptum. Le client doit s'assurer que le centre d'exploitation des réseaux d'Aptum dispose en tout temps des coordonnées à jour du client. Le défaut de la part d'Aptum agissant raisonnablement de communiquer un tel avis au client ne sera pas considéré comme une violation des conditions de toute entente de niveau de service. L'entretien programmé ne constitue pas une indisponibilité du service.
- 5.8. **Entretien d'urgence** : Aptum peut devoir demander au client si elle peut faire un entretien d'urgence ou aviser le client qu'elle fera un entretien d'urgence (y compris si un changement s'avère nécessaire pour résoudre un problème de sécurité, de vulnérabilité de la sécurité, ou pour assurer la stabilité du service, éviter une interruption de service ou rétablir le service). Aptum avisera le client dans les plus brefs délais de tout événement susceptible d'entraîner le besoin d'un entretien d'urgence. Un tel entretien d'urgence ne constitue pas une indisponibilité du service.

6. COMMENT RÉCLAMER DES CRÉDITS DE SERVICE

- 6.1. Lorsqu'une entente de niveau de service est fournie pour un service particulier, le droit du client à un crédit de service en vertu de l'entente de niveau de service est assujéti aux conditions suivantes :
- a) Le client doit demander les crédits de service par écrit dans les trente (30) jours du dernier jour du mois civil où s'est produite la panne;
 - b) si Aptum a annulé les frais d'installation de service en vertu d'une entente préalable ou d'une promotion, aucun crédit de service ne sera pas émis pour la prestation du Service;
 - c) Les clients ne peuvent pas recevoir plus d'un crédit de service par service touché et par incident. La valeur maximale des crédits de service que le client peut recevoir au cours d'un mois donné est égale au total des frais pour ce service au cours du même mois;
 - d) aucun crédit de service ne sera appliqué aux comptes en souffrance ou aux comptes suspendus ou annulés avant que les conditions d'application du crédit de service ne soient remplies. Les crédits de service ne seront pas appliqués aux soldes en souffrance;
 - e) En cas d'annulation ou de résiliation du compte d'un client, tous les crédits de service en attente ou déjà accumulés seront annulés.
- 6.2. Des changements aux activités commerciales, des améliorations technologiques et des changements aux services d'Aptum peuvent donner lieu à une révision des composantes du niveau de service et de leurs éléments de mesure. Tout ajustement entraînant l'amélioration d'un service doit être notifié au client à l'avance.

7. CONFIDENTIALITÉ

- 7.1. Tout renseignement confidentiel divulgué par une partie (« **la partie divulgatrice** ») à l'autre partie (« **le destinataire** ») dans le cadre de la présente Entente sera protégé et tenu confidentiel par le destinataire. Le client et Aptum conviennent que les renseignements confidentiels ne seront utilisés qu'aux fins de la présente Entente et de fins administratives internes connexes.
- 7.2. La divulgation de renseignements confidentiels sera limitée aux employés, entrepreneurs, sociétés affiliées ou agents du destinataire (y compris les vérificateurs, avocats et consultants) qui ont « un besoin de savoir » relativement aux services et qui sont tous liés par des obligations de confidentialité qui ne sont pas moins strictes que celles-ci avant une telle divulgation. Chaque Partie peut divulguer des renseignements confidentiels relatifs aux services aux fournisseurs de biens et services dans la mesure où une telle divulgation est nécessaire et raisonnablement prévue.
- 7.3. Un destinataire peut divulguer des renseignements confidentiels dans la mesure requise par la loi, mais la divulgation ne libère pas le destinataire de ses obligations de confidentialité à l'égard de toute autre partie.
- 7.4. Le client convient que les rapports de vérification, de conformité, de certification ou de sécurité fournis au client par Aptum sont destinés à l'usage interne du client seulement et ne doivent pas être divulgués ou distribués par le client à des tiers. Le client convient que les modalités de tout bon de commande de service que le client peut passer auprès d'Aptum constituent des renseignements confidentiels d'Aptum et le client s'engage à en préserver la stricte confidentialité.

8. REVENTE DES SERVICES PAR LE CLIENT

Le client peut revendre les services à des tiers, à condition que la revente des services par le client ne crée pas de relation entre Aptum et toute autre personne, et qu'aucune autre personne ne soit autorisée à exercer les droits ou recours prévus par la présente Entente. Le client sera responsable de l'utilisation des services par tout utilisateur

comme si le client utilisait les services lui-même, et toute utilisation des services par tout utilisateur est soumise à la PUA (et le client sera seul responsable de toute violation de la PUA).

9. PRODUITS DE MARQUE

- 9.1. **Matériel et logiciel** : Le client reconnaît qu'Aptum ne fabrique pas le matériel et, dans la plupart des cas, ne développe pas les composants logiciels utilisés pour fournir les services (les « **produits de marque** »). Aptum ne fait aucune déclaration et ne donne aucune garantie quant à l'adaptation à un usage particulier ou quant aux normes ou à la qualité, à moins que cela ne fasse partie des spécifications des fabricants ou des concepteurs de ces produits de marque. Sauf indication contraire expresse dans la présente Entente, les produits de marque et les services connexes, y compris tous les renseignements et le contenu fournis par Aptum sont fournis « tels quels » ou « tels que disponibles ». Le présent article n'a aucune incidence sur les droits du client en vertu de toute Entente de niveau de service.
- 9.2. **Documentation relative aux services** : La documentation relative aux services peut être modifiée par Aptum afin de refléter les mises à jour des produits de marque, sur avis au client.
- 9.3. **Responsabilité en cas de défaut** : Aptum compte sur les fabricants et les concepteurs des produits de marque pour les mises à jour et les correctifs, y compris les correctifs de sécurité, et n'assume aucune responsabilité envers le client, les utilisateurs du client ou tout tiers en ce qui concerne les vulnérabilités de sécurité inhérentes aux produits de marque applicables.
- 9.4. **Modalités de la licence d'utilisateur final** : Le client convient :
- (a) de ne pas i) copier toutes clés de licence, décrypter ou contourner autrement toutes clés de licence relatives aux produits de marque; ii) utiliser les produits de marque sur un second système ou par l'intermédiaire d'un autre fournisseur d'hébergement; iii) supprimer, modifier ou masquer tout droit d'auteur, toute marque ou tout autre avis relatif à la propriété qui figure sur le produit de marque ou durant son utilisation; iv) désassembler ou effectuer la déconstruction, la décompilation ou le démontage desdits produits de marque, sauf dans le cadre autorisé explicitement par le fabricant ou le concepteur des produits de marque, ou par la législation applicable;
 - (b) le client respectera les modalités de toute licence ou de tout contrat d'utilisateur final applicable aux produits de marque mis à la disposition du client;
 - (c) Aptum ne sera tenue aucunement responsable envers le client ou toute autre partie de la violation par le client d'un contrat de licence ou d'un contrat d'utilisateur final régissant ces produits de marque;
 - (d) le client sera seul responsable de tout logiciel ou produit supplémentaire qu'il installe ou utilise en lien avec les services.

Des restrictions supplémentaires peuvent s'appliquer à tout logiciel Microsoft fourni au client dans le cadre des services. Le client s'engage à se conformer à toutes les conditions de licence applicables de Microsoft Corporation. Les licences Microsoft du client doivent être couvertes par le Programme d'assurance logicielle de Microsoft. En cas d'expiration de l'assurance logicielle du client, le client doit i) renouveler sa conformité au Programme d'assurance logicielle, ii) acheter une licence Microsoft valable d'Aptum; ou iii) retirer la licence expirée des services. Le client doit rembourser à Aptum tous les frais engagés par suite du non-respect du présent article par le client.

- 9.5. **Fournisseurs tiers** : Aptum peut, de temps à autre, présenter le client à des fournisseurs tiers avec lesquels le client conclut un contrat de services. Aptum ne donne aucune garantie à l'égard de ces services et il incombe au client d'évaluer la pertinence de ces tiers fournisseurs et de leurs services par rapport aux besoins du client.

10. INDEMNITÉ AU TITRE DE LA PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE PAR APTUM

- 10.1. **Indemnité** : Aptum s'engage à défendre, à indemniser et à dégager le client de toute responsabilité à l'égard des réclamations, dommages-intérêts, pertes, responsabilités, causes d'action, jugements, coûts ou dépenses (y compris les frais juridiques raisonnables) découlant directement ou indirectement de toute réclamation alléguant que la prestation des services porte atteinte aux droits de propriété intellectuelle d'un tiers.
- 10.2. **Recours** : Si une réclamation pour violation par un tiers décrite à l'article 10.1 ci-dessus interdit l'utilisation des services par le client conformément à la présente Entente, ou si, à tout moment, l'un des services du client est susceptible de faire l'objet d'une réclamation ou d'une allégation de violation des droits de propriété intellectuelle d'un tiers, Aptum, à sa discrétion, fera l'une des choses suivantes :
- (a) remplacer ou modifier les services touchés afin qu'ils ne contreviennent plus à ce qui est allégué ci-dessus;
 - (b) obtenir une licence permettant au client de continuer à utiliser les services touchés;

- (c) résilier le bon de commande de service du client pour les services touchés et rembourser au client le solde des frais effectivement payés par le client à l'égard des services.

10.3. Le présent article 10 constitue le seul et unique recours du client à l'égard de toute réclamation ou allégation selon laquelle les services violent les droits de propriété intellectuelle d'un tiers.

11. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

11.1. La prestation des services par Aptum est assujettie aux limites de responsabilité énoncées dans le présent article, qui établit l'entière responsabilité des parties qui découle de la présente Entente ou y est liée. Le client reconnaît et accepte que les frais associés aux services en vertu de la présente Entente sont basés sur cette répartition des risques.

11.2. Aucune disposition de cette Entente n'a pour but d'exclure ou de limiter la responsabilité de l'une ou l'autre des parties pour toute perte ou tout dommage résultant :

- (a) du décès ou de dommages corporels causés par sa négligence;
- (b) de la fraude ou d'une fausse déclaration frauduleuse;
- (c) de tout autre type de responsabilité qui ne peut être limité ou exclu en droit.

11.3. Aucune des parties ne sera responsable envers l'autre en ce qui concerne :

- (a) toute perte ou tout dommage indirect, accessoire, spécial, punitif, exemplaire ou consécutif de quelque nature que ce soit;
- (b) toute perte de bénéfices ou d'occasions;
- (c) toute perte de revenus;
- (d) tout dommage ou tous frais associés à la perte ou à la compromission de données;
- (e) toute augmentation ou duplication des coûts, ou tout coût lié à des services de remplacement par des tiers;

de quelque manière que ce soit en relation avec l'exécution ou l'inexécution de la présente Entente, même si une partie a été informée de la possibilité de l'exécution ou de l'inexécution.

11.4. Sauf tel qu'énoncé à l'article 10 de la présente Entente, la responsabilité d'Aptum envers le client en vertu des présentes, quelle qu'en soit la cause, qu'elle soit délictuelle (y compris la négligence), contractuelle ou autre, est limitée au moindre des montants suivants et ne dépassera pas :

- (a) un montant égal à trois (3) fois les frais mensuels récurrents payés par le client au cours du mois précédent celui dans lequel la réclamation a pris naissance;
- (b) cent mille dollars (100 000 \$US) (ou un montant équivalent dans toute devise désignée).

11.5. Les crédits de service mentionnés dans toute Entente de niveau de service constituent le seul et unique recours du client à l'égard de tout manquement par Aptum à ses garanties en matière de rendement de service et ne sont pas limités par le paragraphe 11.4 ci-dessus.

12. AVIS DE NON-RESPONSABILITÉ

12.1 Par les présentes, Aptum, sa société mère, ses sociétés affiliées et ses filiales déclinent, dans toute la mesure permise par la loi, toute garantie et condition expresse ou implicite de quelque nature que ce soit, y compris les garanties relatives à tout cours de négociation, à tout usage ou à toute pratique commerciale, ou les garanties et conditions implicites de qualité marchande ou de conformité à des fins particulières.

12.2 Sans limiter la généralité de ce qui précède, Aptum n'est pas responsable a) des actes ou omissions d'une entreprise de télécommunications dont les installations sont utilisées pour établir les connexions aux services; et b) de la diffamation ou de la violation du droit d'auteur ou de toute autre réclamation découlant du matériel transmis ou reçu sur les réseaux ou équipements d'Aptum.

13. DROIT APPLICABLE

13.1. Services rendus au Canada

Lorsque les services sont rendus par Aptum au Canada, la présente Entente sera régie et interprétée conformément aux lois de la province de l'Ontario et aux lois du Canada qui s'y appliquent, et tous les litiges découlant de la présente Entente ou s'y rapportant seront portés exclusivement devant les tribunaux situés dans la province de l'Ontario;

toutefois, aucune partie ne sera empêchée d'exécuter tout jugement connexe contre l'autre partie dans tout autre territoire de compétence.

13.2. Services rendus aux États-Unis

Lorsque les services sont rendus par Aptum aux États-Unis d'Amérique, la présente Entente sera régie par les lois de l'État de Washington et interprétée conformément à celles-ci, et tous les différends découlant de la présente Entente ou s'y rapportant seront portés exclusivement devant les tribunaux situés dans l'État de Washington; toutefois, aucune partie ne sera empêchée d'exécuter tout jugement connexe contre l'autre partie dans tout autre territoire de compétence.

13.3. Services rendus au Royaume-Uni ou dans l'Union européenne

Lorsque les Services sont rendus par Aptum au Royaume-Uni ou dans l'Union européenne, la présente Entente sera régie par les lois de l'Angleterre et du Pays de Galles et interprétée conformément à celles-ci, et tous les différends découlant de la présente Entente ou s'y rapportant seront portés exclusivement devant les tribunaux situés en Angleterre; toutefois, aucune Partie ne sera empêchée d'exécuter tout jugement connexe contre l'autre Partie dans tout autre territoire de compétence.

14. RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

Le client et Aptum conviennent de déployer des efforts raisonnables pour résoudre tout manquement à la présente Entente par des discussions de bonne foi avant que l'une ou l'autre des parties n'intente une action en justice relativement à un tel manquement, sauf que l'autre partie peut demander une injonction immédiate pour toute violation alléguée ou perçue des obligations de l'autre partie relativement aux renseignements confidentiels, aux violations de la PUA par le client ou à toute utilisation des services par le client ou les utilisateurs du client qui contreviennent au droit applicable. Ces discussions feront intervenir des représentants de haut niveau nommés par chaque partie et, si cela est raisonnablement nécessaire, incluront, en dernier ressort, la haute direction de chaque partie en cas de besoin. Ce n'est que si le différend susmentionné ne peut être réglé par des discussions de bonne foi dans les trente (30) jours que l'une ou l'autre des parties peut intenter une action en justice pour faire valoir ses droits en vertu de la présente Entente.

15. DISPOSITIONS DIVERSES

- 15.1. Aucune partie ne sera tenue responsable à l'égard de l'autre partie pour tout retard dans l'exécution ou pour l'inexécution en tout ou en partie de la présente Entente et les délais fixés pour l'exécution des responsabilités en vertu de la présente Entente seront prolongés pour une période égale à la période de retard causée par la survenance de l'un quelconque des événements suivants : cas de force majeure, inondations, guerres, incendies, catastrophes naturelles, famines, tremblements de terre, embargos, conflits du travail, décès, troubles civils, actes d'insurrection par des autorités civiles et militaires, actes terroristes, coupures de fibres, autres défaillances du matériel ou de composants, défaillances ou perturbations d'Internet ou des réseaux d'autres entreprises, manquement ou retard de transport, pénuries, urgences de santé publique, indisponibilité ou retard de livraison ne résultant pas du manquement de la partie responsable de passer des commandes en temps opportun, action gouvernementale ou toute autre cause ou éventualité au-delà de son contrôle raisonnable (« **Cas de force majeure** »). Si ce retard dans l'exécution est dû à une telle cause, le délai d'exécution ou le délai nécessaire à l'achèvement sera prolongé pour une période de temps raisonnablement nécessaire pour pallier les effets d'un tel délai. Si un cas de force majeure entraîne une défaillance importante ou un retard dans l'exécution de tout service par Aptum pendant plus de trente (30) jours consécutifs, le client peut résilier immédiatement le ou les services touchés sur préavis écrit de cinq (5) jours ouvrables à Aptum.
- 15.2. **Modifications** : La présente Entente ne peut être modifiée que par accord mutuel écrit signé par les représentants autorisés des parties.
- 15.3. **Liens** : Le client et Aptum sont des entrepreneurs indépendants et la présente Entente n'établit aucune relation de partenariat, de coentreprise, de mandat, d'emploi, de franchise ou autre entre le client et Aptum.
- 15.4. **Renonciation** : La renonciation à une violation ou à un manquement à la présente Entente ne constitue pas une renonciation relativement à toute violation ou à tout manquement subséquent, et ne modifie ni ne nie les droits de la partie renonciatrice.
- 15.5. **Cession** : Le client ne peut vendre, céder ou transférer ses droits ou déléguer ses obligations de client aux termes de la présente Entente, en totalité ou en partie, sans le consentement écrit préalable d'Aptum, et toute tentative ou action de cession ou de délégation sans le consentement d'Aptum sera invalide.
- 15.6. **Tiers bénéficiaires** : Le client et Aptum conviennent que, sauf disposition expresse dans la présente Entente ou dans les modalités d'utilisation de tout produit de marque, il n'y aura aucun tiers bénéficiaire de la présente Entente.

- 15.7. **Divisibilité** : Si l'une des dispositions de la présente Entente est jugée invalide ou inapplicable pour quelque raison que ce soit, cette disposition sera réputée avoir été retranchée de la présente Entente et les autres dispositions demeureront pleinement exécutoires et en vigueur.
- 15.8. **Survie** : Toute disposition de la présente Entente qui, de par sa nature, s'applique aux circonstances survenant après la résiliation ou l'expiration de la présente Entente survivra à cette résiliation ou expiration et demeurera pleinement exécutoire et en vigueur. Aucune forme de résiliation ou expiration de la présente Entente ne dégage le client ou Aptum de toute responsabilité découlant d'une violation de la présente Entente survenant avant la résiliation ou l'expiration.
- 15.9. **Questions d'exportation** : L'utilisation des services par le client doit être conforme aux lois applicables. Sans limiter la portée de ce qui précède, le client s'engage à se conformer à toutes les restrictions et à tous les règlements du U.S. Department of Commerce, Foreign Affairs, des États-Unis, de Commerce et Développement Canada, du Department for Business, Innovation and Skills du Royaume-Uni ou de toute autre agence ou autorité nationale ou étrangère relativement à l'utilisation des services par le client, et de ne pas, en violation de toute loi, transférer ou autoriser le transfert de tout service dans tout pays sous embargo des États-Unis, du Canada, du Royaume-Uni ou des Nations Unies. Le client déclare et garantit qu'il n'est pas situé dans le territoire ou sous le contrôle d'un ressortissant ou d'un résident de l'un de ces pays ou qu'il n'utilise pas les services à une fin qui est autrement interdite conformément à une telle liste.
- 15.10. **Anticorruption** : Le client doit se conformer à toutes les lois commerciales de lutte contre la corruption du Canada et des autres pays applicables, y compris le *United States Corrupt Practices Act* (Loi sur les pratiques de corruption des États-Unis), le Code criminel et la *Loi sur la corruption d'agents publics étrangers* du Canada et le *Bribery Act 2010* du Royaume-Uni. Ni le client ni aucun de ses représentants ne doit, directement ou indirectement, offrir ou payer aucun article de valeur (y compris des cadeaux, des voyages, des frais de divertissement et des dons de charité) à aucun fonctionnaire ou employé de tout gouvernement, de tout organisme gouvernemental, de tout parti politique ou de toute organisation internationale publique ou à aucun candidat à un poste politique, en vue : i) d'influencer indûment une action ou une décision d'un tel fonctionnaire, employé ou candidat dans le but de promouvoir les intérêts commerciaux de la partie concernée de quelque façon que ce soit ou ii) de promouvoir de toute autre façon inappropriée les intérêts commerciaux de l'autre partie à tous égards.
- 15.11. **Avis** : Sauf indication contraire dans la présente Entente, l'ensemble des avis, demandes, requêtes ou autres communications requis ou permis aux termes de la présente Entente seront réputés avoir été donnés, dans le cas d'un avis à Aptum, lorsqu'ils seront livrés en personne ou par service de « livraison le lendemain » ou de « livraison de première classe » ou, dans le cas d'un avis au client, par courriel à une adresse courriel désignée ou à la livraison du lendemain ou de première classe à l'adresse désignée du client.
- 15.12. **Entente intégrale** : L'Entente constitue l'entente intégrale entre le client et Aptum à l'égard des services du client et ne comprend aucune représentation, promesse, garantie ou garantie autre que ce qui est expressément prévu à la présente Entente.
- 16. Définitions** : Dans la présente Entente, les termes définis ont le sens qui leur est attribué à l'article suivant, et tous les autres termes portant la majuscule ont le sens qui leur est donné ailleurs dans la présente Entente :
- « **Politique d'utilisation acceptable** » ou « **PUA** » signifie la Politique d'utilisation acceptable d'Aptum qui se trouve sur son site Web.
- « **CCA** » signifie « chambre de compensation automatisée ».
- « **Renseignements confidentiels** » désigne tous les renseignements non publics divulgués par le client ou par Aptum à l'autre partie que le destinataire, sur réception des renseignements, identifierait raisonnablement comme étant de nature confidentielle. Les Renseignements confidentiels d'Aptum comprennent des renseignements non publiés sur les prix et les modalités de service, des rapports de vérification, des rapports de conformité et de certification, des rapports de sécurité, des plans de développement de produits, des conceptions de centres de données, des configurations de serveurs et d'autres renseignements ou technologies qui lui sont exclusifs.
- « **TEF** » signifie « transfert électronique de fonds », aussi connu sous le nom de débit direct ou paiement BACS.
- « **Frais** » désigne les frais pour les services tels que spécifiés dans le bon de commande de service du client.
- « **Durée** » désigne la durée initiale ou la période de renouvellement applicable.
- « **Modalités relatives au produit** » désigne les modalités spécifiques du produit applicables aux services dont une copie se trouve sur le site Web.
- « **Documentation relative aux services** » désigne le Manuel de service et la description technique qui décrit les détails d'un service.



« **Entente de niveau de service** » ou « **ENS** » désigne les niveaux de service et tout régime de crédit de service connexe identifiés dans les modalités relatives au produit ou dans la documentation relatives aux services.

« **Bon de commande de service** » désigne soit un bon de commande électronique que le client soumet à Aptum par l'intermédiaire de l'un de ses portails de service, soit tout autre bon de commande écrit (sous forme électronique ou papier) remis au client par Aptum, qui décrit les services que le client achète, et qui est accepté par le client.

« **Service(s)** » désigne le(s) service(s) identifié(s) dans le bon de commande de service devant être fourni au client par Aptum et plus spécifiquement décrit dans la documentation relative aux services.

« **Indisponibilité du service** » signifie que le service n'est pas disponible conformément à l'Entente de niveau de service applicable.

« **Utilisateurs** » désigne le client et ses employés, sous-traitants, agents, avocats, auditeurs ou utilisateurs finaux (y compris tout client du client) des services, y compris toute personne à qui le client donne accès aux services ou au nom de laquelle le client accède aux services.

« **Site Web** » désigne le site Web d'Aptum, qui se trouve à l'heure actuelle à www.aptum.com.