



ENTENTE DE SERVICE

IMPORTANT : VEUILLEZ LIRE TRÈS ATTENTIVEMENT LES PRÉSENTES CONDITIONS AVANT D'UTILISER LES SERVICES. CES CONDITIONS CONSTITUENT UNE ENTENTE JURIDIQUEMENT CONTRAIGNANTE ENTRE VOUS, LE RÉCIPIENDAIRE ET PAYEUR DES SERVICES (« VOUS », « VOTRE » OU « VOS »), ET SHERWEB INC. (« SHERWEB »). SHERWEB ET VOUS POUVEZ TOUS DEUX ÊTRE APPELÉS UNE « PARTIE » ET COLLECTIVEMENT, LES « PARTIES » AUX TERMES DE LA PRÉSENTE ENTENTE. SI VOUS N'ACCEPTEZ PAS LES PRÉSENTES CONDITIONS, VEUILLEZ NE PAS CLIQUER SUR « J'AI LU ET J'ACCEPTÉ LES CONDITIONS », NE PAS PASSER DE COMMANDE OU UTILISER LES SERVICES.

En cochant la case d'acceptation des conditions lors de la création de votre compte, lorsque vous ouvrez une session sur le portail administratif Web de Sherweb, ou lorsque vous commandez ou utilisez les Services de Sherweb, vous acceptez expressément d'être lié par : a) les Annexes de service de Sherweb (telles que définies ci-dessous) applicables aux termes de l'Entente; b) la [Déclaration de confidentialité sur les données personnelles liées aux services](#); c) les [Directives en matière d'utilisation acceptable](#) de Sherweb; et d) tout autre document intégré par renvoi à l'un ou l'autre de ces documents. Tous les documents mentionnés ci-dessus, y compris leurs annexes, le cas échéant, sont expressément intégrés aux présentes par renvoi et sont collectivement appelés l'« Entente ».

À l'exception de la présente Entente de service, Sherweb pourra mettre à jour, réviser, compléter et autrement modifier l'Entente ou tout document qui en fait partie en vous avisant à cet effet. Sherweb vous avisera de toute modification à l'Entente par courriel, sur le portail ou en affichant cette nouvelle version sur le site Web de Sherweb que vous pouvez consulter à <https://www.sherweb.com/fr/legal/> ou à tout autre emplacement que vous communiquera Sherweb. À moins d'indications à l'effet contraire par Sherweb, ces changements entreront en vigueur immédiatement. Vous pouvez examiner en tout temps la version la plus récente de l'Entente, ainsi que de tout document en faisant partie, sur le site Web de Sherweb que vous pouvez consulter à <https://www.sherweb.com/fr/legal/> ou à tout autre emplacement que vous communiquera Sherweb. En continuant d'utiliser les Services une fois que Sherweb vous informe d'une nouvelle version de l'Entente ou de tout document en faisant partie, vous acceptez l'Entente telle qu'elle est mise à jour. Si vous ne souhaitez pas accepter l'Entente mise à jour, vous pouvez mettre fin à celle-ci en soumettant à Sherweb un avis par écrit à cet effet en conformité avec les termes de l'Entente, sans que ce dernier n'engage quelque responsabilité que ce soit.

VEUILLEZ PRENDRE NOTE QUE LES SERVICES SONT STRICTEMENT RÉSERVÉS ET FOURNIS AUX ENTREPRISES ET NON AUX CONSOMMATEURS. Seul un représentant autorisé de votre organisation peut accepter la présente Entente. Si vous êtes un particulier qui concluez la présente Entente au nom d'une entité juridique, vous déclarez et garanzissez que vous détenez l'autorité de lier cette entité aux termes de la présente Entente. Si vous ne détenez pas une telle autorité, ni vous ni cette entité ne pouvez accepter la présente Entente ou utiliser les Services. Si vous êtes un consommateur ou si vous n'achetez pas les services à des fins commerciales, veuillez fermer votre navigateur et ne pas passer de commande ou utiliser les services. Vous confirmez agir à titre de partenaire indirect lorsque vous choisissez un revendeur et vous confirmez agir à titre de partenaire direct en l'absence d'un tel revendeur.

1. Définitions

« **Abonnement** » désigne le droit d'utiliser certains Services pour une durée définie.

« **Abonnement à durée définie** » désigne un abonnement vendu pour une durée de douze (12) mois (ou toute autre durée mutuellement convenue par écrit par les Parties).

« **Abonnement de consommation** » désigne un abonnement qui n'expire que si il est annulé.

« **Abonnement mensuel** » désigne un abonnement d'une durée d'un mois.

« **Annexe de service** » désigne les conditions spécifiques applicables à chacun des Services que vous pouvez consulter [ici](#), et qui peuvent inclure une description du Service que vous ou un Utilisateur final utilisez, des spécifications, conditions ou obligations spécifiques et la garantie de disponibilité du service. Les Annexes de service sont considérées comme faisant partie de l'Entente et y sont intégrées par renvoi.

« **Annexe de service sur le portail** » désigne toutes les modalités spécifiques à un produit, que vous pouvez consulter [ici](#), et qui décrivent précisément le Service sur le Portail qui vous est offert en vertu de la présente Entente, y compris les descriptions des services, les modalités et conditions précises, la garantie en matière de disponibilité des services et d'autres modalités. L'Annexe de service sur le portail doit être considérée comme faisant partie de l'Entente et y est intégrée par renvoi.

« **Biens** » désigne l'ensemble des services ou composantes des services, services de tiers, propriété intellectuelle et tout autre bien mis à votre disposition ou à la disposition de vos clients ou de tout Utilisateur final dans le cadre des Services, qu'ils appartiennent à Sherweb ou à un tiers fournisseur ou qu'ils fassent l'objet d'une licence qui vous est accordée ou qui est accordée à Sherweb par un tiers.

« **Compte** » désigne le compte créé avec Sherweb dans le cadre de l'Entente et qui se rapporte à votre achat, à votre Abonnement ou à l'utilisation des Services.

« **Cycle de facturation** » désigne la période d'un (1) mois commençant à la date d'entrée en vigueur et se renouvelant tous les mois.

« **Date d'entrée en vigueur** » désigne la date de création de votre compte ou de votre acceptation de l'Entente, selon la première de ces éventualités.

« **Déclaration de confidentialité sur les données personnelles liées aux services** » désigne la Déclaration de confidentialité sur les données personnelles liées aux Services de Sherweb que vous pouvez consulter [ici](#) et qui concerne les Données personnelles traitées par Sherweb en votre nom dans le cadre des Services. La Déclaration de confidentialité sur les données personnelles liées aux services est considérée comme faisant partie de l'Entente et y est intégrée par renvoi.

« **Demande** » ou « **Demandes** » désigne l'ensemble des demandes, réclamations, actions, poursuites, causes d'action, évaluations ou réévaluations, responsabilités, jugements, dettes, dépenses, coûts, dommages ou pertes, qu'ils soient directs ou indirects, éventuels ou non, y compris la perte de valeur, les honoraires professionnels raisonnables, tels les honoraires d'avocat entre avocat et client, ainsi que tous les frais engagés à mener des enquêtes ou à intenter ou se défendre des poursuites portant sur ce qui précède.

« **Disponibilité du service** » désigne, pour un Service donné, l'aptitude d'un Utilisateur final à accéder et utiliser le Service sans interruption de service.

« **Documentation** » désigne le guide d'utilisateur, les fiches de produit, les fiches techniques, et d'autres documents officiels fournis par Sherweb ou ses tiers fournisseurs relativement aux Services.

« **Données liées aux services** » désigne toutes les données, notamment les fichiers de texte, son, vidéo ou image et les logiciels, fournis à Sherweb par vous ou en votre nom dans le cadre de l'utilisation des Services et pouvant comprendre, sans restriction aucune, des Données personnelles.

« **Données personnelles** » désigne toute information concernant une personne physique identifiée ou identifiable.

« **Droit applicable** » désigne l'ensemble des lois et règlements applicables, y compris toute ordonnance ou décision d'une autorité gouvernementale, les lois sur la protection des données, de même que les normes et lignes directrices établies par des organismes qui font autorité et les pratiques habituelles dans l'industrie de tout ressort juridique concerné.

« **Droits de propriété intellectuelle** » désigne tous les droits qui peuvent être protégés par des droits d'auteur, des marques de commerce, des brevets, des dessins industriels ou le secret commercial, ainsi que tous les autres droits de propriété intellectuelle, industrielle ou de propriété similaire touchant les biens incorporels reconnus en vertu de la loi applicable.

« **DUA** » désigne les Directives en matière d'utilisation acceptable de Sherweb que vous pouvez consulter [ici](#). Les DUA sont considérées comme faisant partie de l'Entente et y sont intégrées par renvoi.

« **Durée** » a la même signification que celle qui lui est attribuée à l'article 6.1.

« **Entente** » ou « **Entente de service** » désigne, collectivement et dans sa version modifiée, (i) la présente Entente; (ii) tous les documents intégrés par renvoi dans la présente Entente et, le cas échéant, (iii) leurs pièces jointes respectives.

« **Entité** » désigne une société, une coopérative, un partenariat, une fiducie, une association sans personnalité morale, une entité avec une personnalité juridique, une autorité ou un organisme gouvernemental, ou toute autre entité juridique.

« **Frais** » désigne les frais payables pour les Services, tels qu'énoncés dans votre Compte.

« **Interruption de service** » désigne une période durant laquelle un Service est inaccessible, entraînant une détérioration du Service qui cause un préjudice important à vous ou tout Utilisateur final.

« **Jour ouvrable** » désigne une journée autre qu'un samedi, un dimanche ou un jour férié dans la province de Québec ou au Canada.

« **Lois sur la protection des données** » désigne l'ensemble des lois et règlements applicables auxquels vous-même ou Sherweb êtes assujettis et qui concerne la sécurité et la protection des Données personnelles ou la protection de la vie privée.

« **Marques** » désigne les marques de commerce, les marques de service et noms de marque, qu'ils soient ou non enregistrés.

« **Partie divulgatrice** » désigne une partie qui divulgue des Renseignements confidentiels.

« **Partie récipiendaire** » désigne une partie qui reçoit des Renseignements confidentiels.

« **Plan d'abonnement** » désigne tout plan de service qui est établi aux présentes et que vous acceptez au moment de commander le Service et qui décrit les Services choisis et commandés par vous, leurs Frais répartis par article et la Durée applicable, comme l'indique votre Compte.

« **Plan de service** » désigne tout Plan de service que vous acceptez en commandant tout Service et qui décrit les Services que vous avez sélectionnés et commandés, les Frais applicables et la Durée des Services. Vous pouvez en tout temps consulter votre Plan de services sur le Portail.

« **Portail** » désigne le portail Web administratif de Sherweb que vous pouvez consulter à l'adresse <https://www.sherweb.com/fr/acces-client/>, selon votre Compte.

« **Propriété intellectuelle** » désigne, selon le cas, tout ce qui peut être protégé par des Droits de propriété intellectuelle ou tout autre bien incorporel, qu'il puisse être protégé par des Droits de propriété intellectuelle ou non, y compris les logiciels, les inventions, les algorithmes, l'architecture, les bibliothèques de classe, les bases de données et les documents (à la fois imprimés et électroniques), les concepts, les dessins industriels, la conception de matériel électronique, les logos, le savoir-faire, les pratiques commerciales, les modèles d'utilité, les secrets commerciaux, les travaux, les réalisations, les marques, les noms de domaines et les renseignements confidentiels, le cas échéant.

« **Renseignements confidentiels** » désigne (i) les modalités de la présente Entente; (ii) tous les renseignements techniques n'appartenant pas au domaine public et portant sur les activités, les affaires, les biens et services, les prévisions, la technologie (y compris la programmation et le code logiciel), les secrets commerciaux, les stratégies de marketing, les renseignements financiers, les renseignements sur les clients et le savoir-faire d'une partie; (iii) le matériel et la documentation contenant ou portant sur la propriété intellectuelle d'une partie; ou (iv) tous les autres renseignements qui, lors de leur divulgation, pourraient être considérés par une personne raisonnable comme confidentiels; dans tous les cas, que les renseignements soient écrits ou oraux, en format électronique ou sous toute autre forme ou dans tout média, et qu'ils soient ou non marqués, désignés ou autrement identifiés comme « confidentiels ». Les renseignements confidentiels ne comprennent pas les renseignements qui, selon le cas, a) font ou feront partie du domaine public non à la suite d'un acte, d'une omission ou d'une violation de l'Entente de la part de la partie récipiendaire; b) étaient légalement entre les mains de la partie récipiendaire avant leur divulgation par la partie divulgateuse sans être assujettis à une obligation de conserver leur confidentialité; c) sont légalement divulgués à la partie récipiendaire par un tiers sans restriction quant à leur divulgation et sans être assujettis à une obligation de conserver leur confidentialité; d) ont été élaborés indépendamment par la partie récipiendaire. Vos Renseignements confidentiels comprennent vos données liées aux Services.

« **Renseignements sur le compte** » désigne tous les renseignements requis aux termes de votre Compte ou liés à celui-ci, y compris vos utilisateurs administratifs, vos coordonnées, votre adresse, les renseignements concernant l'accès, le numéro de compte, les noms d'utilisateurs, les mots de passe, les renseignements sur les cartes de crédit et autres renseignements financiers, les questions de sécurité et leurs réponses respectives, vos utilisateurs finaux et autres renseignements similaires.

« **Représentant** » a la signification que lui confère l'article 11.2 ci-dessous.

« **Rétroaction** » désigne l'ensemble des suggestions, demandes d'améliorations, recommandations ou toute autre rétroaction que vous ou vos Utilisateurs finaux fournissez à Sherweb dans le cadre de l'Entente.

« **Services** » désigne (i) les services et produits logiciels et infonuagiques, tels qu'ils vous sont offerts de temps à autre par Sherweb, et auxquels vous vous abonnez ou que vous achetez ou utilisez conformément à la présente Entente, y compris les services de tiers; (ii) toute documentation ou tout matériel de commercialisation relatifs aux services décrits au paragraphe (i); et, le cas échéant, (iii) toute amélioration, mise à jour ou mise à niveau ou tout soutien technique ou service professionnel fourni par Sherweb ou tout tiers fournisseur relativement aux services décrits au paragraphe (i).

« **Service de tiers** » désigne tout logiciel, service ou produit appartenant à un tiers fournisseur et qui est fourni, offert, affiché, exécuté ou consulté au moyen des services, y compris les services en ligne Microsoft et les Produits de Microsoft.

« **Services en ligne Microsoft** » désigne tout service d'hébergement en ligne de Microsoft, y compris les services en ligne Microsoft Dynamics, Office 365 et Microsoft Azure.

« **Société affiliée** » désigne, en ce qui a trait à toute entité juridique, toute autre entité qui contrôle directement ou indirectement, est contrôlée par, ou est sous contrôle conjoint direct ou indirect de la première entité; et aux fins de la présente définition, une entité « contrôle » une autre entité si cette entité, directement ou indirectement, possède le

pouvoir de diriger ou de causer la direction de la gestion et des politiques de l'autre entité, que ce soit par (i) la possession de plus de cinquante pour cent (50 %) des titres, ou (ii) la capacité de choisir la majorité des administrateurs, ou (iii) le contrôle efficace par contrat ou tout autre moyen; et « contrôlée par » et « sous contrôle conjoint » ont la signification correspondante.

« **Soutien technique** » désigne l'assistance technique et les services de soutien fournis dans le cadre des Services, qui peuvent être liés à l'installation et à la configuration du compte, la consultation des services et la résolution d'autres problèmes techniques liés aux Services.

« **Taxes** » désigne l'ensemble des taxes fédérales, provinciales, étatiques et municipales, des droits de franchise, des taxes sur la consommation, des impôts sur les entreprises, des impôts sur les revenus bruts, des impôts fonciers, des taxes de vente, des taxes d'utilisation, des taxes d'accise, des taxes sur la valeur ajoutée, des taxes sur les biens et services, ainsi que toutes les autres taxes, droits, frais ou frais supplémentaires, ou ceux qui leur sont similaires, qui sont en vigueur maintenant ou le seront à une date ultérieure, de quelque façon qu'ils soient désignés, imposés ou qu'ils soient ou non en fonction de la prestation, de la vente ou de l'utilisation des Services.

« **Tiers fournisseur** » désigne tout vendeur, fournisseur ou concédant de licence de logiciels, services ou produits compris dans les Services ou offerts dans le cadre des Services, ainsi que l'une ou l'autre de ses Sociétés affiliées.

« **Traitement** », « **traiter** », « **traité** », « **traitée** », « **traités** » ou « **traitées** » désigne toute opération ou l'ensemble d'opérations effectuée(s) ou non à l'aide de procédés automatisés et visant des Données personnelles, notamment la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement, la combinaison, le verrouillage, l'effacement ou la destruction.

« **Utilisateur administratif** » désigne tout employé, consultant ou entrepreneur indépendant à qui vous accordez l'autorisation administrative d'accéder au Portail conformément aux conditions de l'Entente, y compris le droit de consulter et de modifier vos renseignements sur la facturation et autres fonctionnalités disponibles sur le Portail.

« **Utilisateur final** » désigne l'un ou l'autre de vos utilisateurs finaux qui utilisent les Services.

« **Vous** », « **votre** » ou « **vos** » désigne l'entité au nom de laquelle vous acceptez l'Entente.

2. Services

2.1. **Portail.** Sous réserve des modalités et conditions de la présente Entente et de l'Annexe de service sur le portail, vous pouvez, pendant la durée établie, accéder au Portail et l'utiliser pour gérer votre Compte, mettre à jour vos Renseignements sur le compte, commander des Services ou les supprimer.

2.2. **Accès aux services.** Moyennant le respect des conditions de l'Entente, Sherweb vous accorde le droit non exclusif, assujéti aux redevances, non transférable, incessible et révocable, pendant la Durée de l'Entente, d'accéder et d'utiliser les Services.

2.3. **Renseignements sur le compte.** Vous devez en tout temps vous assurer que les Renseignements sur votre compte sont exacts et à jour en fournissant à Sherweb les modifications nécessaires dès que doivent être modifiés les Renseignements sur votre compte, à défaut de quoi il pourrait y avoir un accès non autorisé à votre Compte, et il pourrait vous devenir impossible d'accéder aux Services ou de les utiliser ou il pourrait devenir impossible de communiquer avec vous ou d'acheminer les paiements liés à votre Compte. Vous reconnaissez et acceptez qu'advenant un différend en ce qui concerne l'accès à votre Compte ou la propriété légale de votre Compte ou de quelque portion de celui-ci, (i) vous

devrez fournir, sur demande, à Sherweb toute documentation que celui-ci pourra raisonnablement demander afin d'établir vos droits de propriété sur le compte et sur les données liées aux services; et (ii) Sherweb règlera ce différend à son entière discrétion. Tout Utilisateur administratif que vous aurez désigné à titre d'administrateur de votre compte sera autorisé à vous lier à toute modification ou reconnaissance portant sur l'Entente ou les Services.

2.4. Sécurité du compte. Vous reconnaissez et acceptez que vous êtes entièrement responsable (i) d'assurer la confidentialité et la sécurité de votre mot de passe et des autres Renseignements sur votre compte, et (ii) de veiller à la sécurité de tout périphérique sur lequel ou à partir duquel les Services sont utilisés ou accédés; et (iii) de toutes les activités qui se rapportent à votre Compte, que vous ou vos Utilisateurs finaux ayez initié ces activités ou que celles-ci l'aient été par d'autres en votre nom, ou de quelque autre façon. Vous devez aviser immédiatement Sherweb de toute utilisation non autorisée possible de votre compte ou de toute autre atteinte, véritable ou possible, à la sécurité de celui-ci.

3. Utilisation autorisée des services

3.1. Utilisation autorisée. Vous n'utiliserez les Services qu'à vos propres fins commerciales internes légales, appropriées et autorisées; vous ne les utiliserez pas à des fins résidentielles ou personnelles. Vous accéderez et utiliserez les Services conformément (i) aux modalités de votre Plan d'abonnement; (ii) aux modalités et conditions de l'Entente, y compris les DUA; (iii) à tous les autres procédures, politiques et documents de Sherweb ou de ses tiers fournisseurs qui pourraient vous être communiqués par écrit de temps à autre et qui décrivent avec précision la prestation et l'utilisation des Services; et (iv) au Droit applicable.

3.2. Conformité des données. Toutes les Données liées aux services que vous fournissez dans le cadre des Services doivent : (i) être prêtes pour les serveurs, à savoir qu'elles doivent être dans un état et un format qui ne requièrent pas de manipulation ou de vérification supplémentaire de la part de Sherweb; (ii) respecter le Droit applicable et être conformes aux conditions de l'Entente, y compris les DUA et tous les autres procédures, politiques et documents de Sherweb ou de ses tiers fournisseurs qui pourraient vous être communiqués par écrit de temps à autre et qui décrivent avec précision la prestation et l'utilisation des Services; et (iii) être exemptes de codes malveillants, y compris de dispositifs de désactivation, de mécanismes d'arrêt immédiat, de bombes à retardement, de trappes, de chevaux de Troie, de vers, de virus informatiques, ainsi que de mécanismes qui peuvent désactiver ou avoir un effet négatif sur les Services ou sur les serveurs de Sherweb. Vous déclarez et garantissez que vous êtes le propriétaire ou détenez les droits, licences, accords et permissions nécessaires afin de fournir, utiliser, afficher, placer, transférer ou transmettre à Sherweb les Données liées aux services d'une quelconque façon dans le cadre des Services. Sherweb peut rejeter ou supprimer des Données liées aux services que vous avez placées, tenté de placer ou avez demandé de placer sur ses serveurs si Sherweb juge que les données ne respectent pas les termes de l'Entente. Sherweb vous avisera de son rejet et vous donnera la possibilité de modifier les Données liées aux services concernées afin de répondre à ses exigences.

3.3. Responsabilité. Vous avez l'entière responsabilité (i) de l'accès et de l'utilisation des Services en conformité avec les conditions de l'Entente (ainsi qu'avec tous les documents qui y sont intégrés par renvoi) et avec tous les autres procédures, politiques et documents de Sherweb ou de ses tiers fournisseurs qui pourraient vous être communiqués par écrit de temps à autre et qui décrivent avec précision la prestation et l'utilisation des Services; (ii) du contenu des Données liées aux services qui passent par le réseau de Sherweb; et (iii) de veiller à ce que les Utilisateurs finaux se conforment en tout temps aux termes de l'Entente dans la mesure où ceux-ci se rapportent à leur utilisation des Services. Vous reconnaissez et acceptez que (a) Sherweb n'est pas tenu d'exercer un contrôle sur ou de surveiller le contenu des Données liées aux services qui passent par son réseau et que (b) les actions de vos Utilisateurs finaux lors de leur utilisation des Services sont réputées être vos actions et que toute violation des conditions de l'Entente par vos Utilisateurs finaux sera réputée être une violation de votre part. Vous reconnaissez et acceptez que tout accès ou utilisation des Services, ou d'une portion d'entre eux, en violation de l'article 3 constituera une violation grave de l'Entente.

3.4. Licence d'essai. Lorsque vous vous inscrivez pour un essai gratuit de l'un ou l'autre des Services, Sherweb vous donnera accès aux services gratuitement pendant une période d'essai, et ce, jusqu'à la première des éventualités suivantes : (a) la fin de la période d'essai gratuite à laquelle vous vous êtes inscrit pour utiliser le Service concerné; (b) la date de début à laquelle votre licence d'essai gratuit est convertie au Plan d'abonnement payant équivalent ou (c) la résiliation de l'essai par Sherweb, à son entière discrétion. Vous pouvez convertir la licence d'essai gratuit à un Plan d'abonnement payant, à tout moment durant votre essai. La licence d'essai ne peut être annulée ni prolongée, à l'exception d'indication contraire d'une Annexe de Service. L'essai gratuit est destiné à des fins d'évaluation (et non à des fins commerciales, professionnelles ou de production) et les fins de production ne sont pas pris en charge et pourraient faire l'objet de conditions supplémentaires que vous serez communiquées par Sherweb ou ses tiers fournisseurs. Ces conditions supplémentaires seront intégrées par renvoi à l'Entente et seront juridiquement contraignantes. Si l'essai arrive à échéance ou est résilié par Sherweb, les Services deviendront immédiatement inaccessibles par vous et vos Utilisateurs finaux, sans préavis. TOUTES LES LICENCES D'ESSAI GRATUIT SONT FOURNIES « TELLES QUELLES » SANS SUPPORT, NI GARANTIE EXPRESSE OU IMPLICITE ET NI D'INDEMNITÉ D'AUCUNE SORTE. TOUTE DONNÉE LIÉE AUX SERVICES QUE VOUS FOURNISSEZ LORS DE VOTRE UTILISATION DE L'UN OU L'AUTRE DES SERVICES, AINSI QUE TOUTE CONFIGURATION OU PERSONNALISATION QUE VOUS EFFECTUEZ LORS DE VOTRE UTILISATION DE L'UN OU L'AUTRE DES SERVICES AU COURS DE LA PÉRIODE D'ESSAI GRATUIT SERONT PERDUES DÉFINITIVEMENT, À MOINS QUE VOUS N'ACHETIEZ UN ABONNEMENT POUR LE MÊME SERVICE À L'ESSAI OU LE SERVICE LUI-MÊME, OU QUE VOUS N'EXPORTIEZ LES DONNÉES LIÉES AUX SERVICES AVANT LA FIN DE LA PÉRIODE D'ESSAI. DANS AUCUNE CIRCONSTANCE SHERWEB OU SES TIERS FOURNISSEURS NE SERONT TENUS RESPONSABLES À VOTRE ÉGARD OU À L'ÉGARD DE VOS UTILISATEURS FINAUX POUR TOUTE RÉCLAMATION, QUELLE QUE SOIT SA NATURE, DÉCOULANT DE L'ESSAI GRATUIT OU RELATIVE À CELUI-CI. LES PARTIES RECONNAISSENT QUE CE CI SE VEUT UNE LIMITATION ENTIÈRE DE RESPONSABILITÉ DE SHERWEB ET DE SES TIERS FOURNISSEURS RELATIVEMENT AUX SERVICES OFFERTS DANS LE CADRE D'UN ESSAI GRATUIT ET QU'UNE TELLE LIMITATION EST RAISONNABLE ÉTANT DONNÉ QU'AUCUNS FRAIS NE SONT FACTURÉS EN ÉCHANGE DE L'ESSAI.

4. Droits de propriété

4.1. Biens. Vous reconnaissez et acceptez que Sherweb ou ses tiers fournisseurs détiennent tous les droits de propriété, y compris les Droits de propriété intellectuelle, sur les biens. Vous ne pouvez, directement ou indirectement, (i) utiliser, vendre, louer, héberger, copier, octroyer une licence, publier, afficher, distribuer, divulguer ou autrement transférer ou offrir à un tiers les Services ou les Biens que dans les limites expressément autorisées par l'Entente; (ii) rendre les Services accessibles dans un centre de traitement ou en temps partagé, ou les distribuer dans le cadre d'un accord du fabricant d'équipement d'origine (FEO) ou autre entente similaire; (iii) divulguer tout Bien à un tiers; (iv) modifier ou permettre que soit modifié l'un ou l'autre des Biens; (v) modifier, reprogrammer, traduire, désassembler, décompiler, désosser ou tenter par quelque moyen que ce soit de dériver le code source de l'un ou l'autre des Biens; (vi) enlever, modifier ou occulter des droits d'auteur, marques ou autres avis de droits de propriété qui apparaissent sur l'un ou l'autre des Biens; (vii) acquérir ou chercher à acquérir un droit de propriété sur l'un ou l'autre des Biens; (viii) prendre sciemment des mesures qui compromettent les droits de propriété de Sherweb ou des tiers fournisseurs sur l'un ou l'autre des Biens; et (ix) créer tout ouvrage dérivé de tout logiciel rendu accessible dans le cadre des Services ou tenter de vous inspirer du code source ou de l'architecture du logiciel pour offrir une solution concurrentielle. À l'exception de ce qui est expressément prévu aux présentes, aucune disposition de la présente Entente ne doit être interprétée comme si elle vous octroyait, à vous ou à quelque autre personne ou entité, un droit, un titre ou un intérêt quelconque sur les Services ou sur les Biens. Vous devez veiller à ce que les clients se conforment en tout temps aux conditions du présent article 4, et plus généralement à l'ensemble de l'Entente, et vous empêcherez la distribution, la copie, l'utilisation non autorisée ou le piratage des Biens. Vous serez tenu responsable, à l'égard de Sherweb, de toute violation de la présente Entente (y compris cet article 4) par vous ou l'un de vos Utilisateurs finaux.

4.2. Données liées aux services. En ce qui concerne les relations entre les Parties, vous détenez exclusivement tous les droits et intérêts à l'égard des Données liées aux services. Sherweb n'acquiert sur ces données que les droits que vous lui

accordez dans le cadre de l'exécution des Services en vertu de cette Entente. Vous accordez à Sherweb le droit à l'échelle mondiale, non exclusif et libre de redevances d'utiliser (y compris de copier, de reproduire et d'afficher) les Données liées aux services : (i) dans la mesure où cela est nécessaire pour exécuter les Services; et (ii) autrement en conformité avec la présente Entente (y compris tel qu'il l'est décrit à l'article 9 ci-dessous).

5. Frais et conditions de paiement

5.1. Frais. En contrepartie des Services fournis aux termes de l'Entente, à compter de la Date d'entrée en vigueur, vous devez payer à Sherweb les Frais applicables, ainsi que toutes les Taxes applicables liées aux services fournis. Si vous devez prélever des Taxes sur le paiement versé au Sherweb, vous devrez accroître le paiement de Sherweb afin que le montant reçu par ce dernier soit le même que si ces Taxes n'avaient pas été prélevées.

5.2. Facturation et modalités de paiement. Sherweb vous facturera au début de chaque Cycle de facturation conformément à votre Plan d'abonnement. Vous pouvez visualiser et imprimer votre facture à partir de votre Compte en utilisant le Portail. Aucun remboursement n'est accordé pour les frais uniques. En ce qui concerne les frais récurrents, aucun remboursement ou ajustement n'est accordé pour passer à un plan inférieur ou éliminer des options d'un plan pendant la durée en cours. Sherweb se réserve le droit de vous facturer pour les Services pour une période pouvant aller jusqu'à douze (12) mois suivant la prestation des Services, sauf s'il s'agit d'une réévaluation des taxes amorcée par une entité gouvernementale, auquel cas la réévaluation des Taxes peut survenir à tout moment. Les conditions suivantes s'appliquent à vos Abonnements.

- a) Abonnement mensuel. L'Abonnement mensuel est facturé tous les mois, d'avance.
- b) Abonnement à durée définie. S'il est offert, l'Abonnement à durée définie est facturé et payable tous les mois ou tous les ans, à votre choix. S'il est facturé tous les mois, vous recevrez une facture selon le tarif de l'Abonnement mensuel et s'il est facturé tous les ans, vous recevrez une facture d'avance du montant global au moment de l'envoi de votre facture mensuelle.
- c) Abonnement de consommation. L'Abonnement de consommation est facturé tous les mois selon l'utilisation qui en a été faite durant le Cycle de facturation précédent et les Frais en vigueur à la date de facturation. Les Frais d'un service vendu selon un Abonnement de consommation peuvent être modifiés pendant le Cycle de facturation, auquel cas Sherweb vous facturera les Frais en vigueur à la date de facturation.

5.3. Mode de paiement. À moins d'indications à l'effet contraire par écrit de la part de Sherweb, les Frais doivent être payés par carte de crédit. Le paiement des Frais sera porté à votre carte de crédit dès que la facture sera émise. Si après un délai de quinze (15) jours suivant la première tentative de porter le montant facturé à votre compte, Sherweb est toujours incapable de le faire, ce dernier pourra, à sa discrétion, (i) immédiatement suspendre votre accès aux Services; les Données liées aux services existantes ne seront pas détruites durant cette période de suspension; et (ii) résilier l'Entente et supprimer vos Données liées aux services aux termes des articles 6.3 et 6.9 de l'Entente.

5.4. Paiement en retard. Si vous ne payez pas les Frais applicables en conformité avec les exigences susmentionnées, Sherweb pourra, en plus d'autres droits ou recours aux termes de l'Entente, vous facturer des pénalités de retard que vous serez tenu de verser à un taux annuel de 18 %, composés mensuellement (taux annuel effectif de 19,56 %) ou au taux maximal autorisé par la loi applicable s'il est inférieur à 18 % annuellement. Pendant que des montants sont dus en vertu de la présente Entente, Sherweb se réserve aussi le droit de suspendre l'accès aux Services et, au cours de ladite suspension, les Données liées aux services ne seront pas détruites.

5.5. Utilisation excessive. Vous êtes responsable de vous assurer de ne pas dépasser les limites d'utilisation indiquées dans votre Plan d'abonnement. S'il advenait que votre utilisation dépasse les limites d'utilisation de votre Plan d'abonnement ou si Sherweb a des motifs de croire que votre utilisation perturbe les activités d'autres clients de Sherweb, Sherweb pourra, à son entière discrétion, (i) vous facturer pour cette utilisation excessive, (ii) modifier votre Plan d'abonnement ou accroître les limites d'utilisation de votre Compte, ou (iii) suspendre ou résilier votre Compte pour motif valable. L'utilisation et les Frais connexes pour utilisation excessive seront établis uniquement en fonction des renseignements recueillis par Sherweb quant à votre utilisation des Services. Les attributions mensuelles inutilisées ne s'accumuleront pas ni ne pourront être reportées d'un mois à l'autre. Il vous incombera de payer les nouveaux frais liés à la mise à niveau ou à l'accroissement des limites de votre Compte.

5.6. Exonération fiscale. Si vous présentez la documentation écrite indiquant votre statut d'exonération fiscale dans une forme raisonnablement acceptable par Sherweb, ce dernier ne vous facturera pas les Taxes dont vous êtes exempté, et ce, à la suite de votre demande et de la réception des pièces justificatives. La documentation écrite indiquant votre statut d'exonération fiscale doit comprendre un ou des certificats d'exemption fiscale valides et dûment signés et (ou) la ou les déclarations d'indemnisation concernant les Taxes et impôts dont vous souhaitez être exempté. Vous acquitterez l'ensemble des Taxes et impôts dont vous n'êtes pas exempté. Plus précisément, la mise en œuvre de toute exonération fiscale relève de votre entière responsabilité et Sherweb n'est pas obligé de tenir compte d'une demande d'exonération fiscale à effet rétroactif.

5.7. Modifications. Sherweb se réserve le droit d'augmenter les Frais applicables en vous envoyant un préavis de quatorze (14) jours à cet effet. En continuant d'utiliser les sServices après la date d'entrée en vigueur de cette augmentation, vous acceptez, en fait, ces nouveaux Frais. Si vous n'acceptez pas cette augmentation des Frais, vous pourrez résilier les Services touchés en fournissant un avis par écrit à Sherweb, à condition, toutefois, que cet avis soit reçu dans les quatorze (14) jours de l'avis de Sherweb et que vous considériez cette résiliation comme une résiliation de votre part pour des raisons de commodité aux fins de l'Entente. Les Frais associés à un Abonnement en vigueur ne changeront pas pendant la Durée de l'Abonnement (définie ci-dessous). Si les Frais augmentent pendant un Abonnement alors en cours, alors les frais augmentés deviendront applicables au moment du renouvellement de l'Abonnement en cours ou immédiatement pour tout nouvel Abonnement. Nonobstant ce qui précède, les Frais d'un Abonnement de consommation peuvent être modifiés pendant le Cycle de facturation.

5.8. Différend portant sur la facturation. S'il advenait que vous contestiez de bonne foi toute portion de la facture de Sherweb, vous devrez payer la portion non contestée de la facture et déposer une demande par écrit pour le montant contesté, avec documentation à l'appui, dans les quatre-vingt-dix (90) jours suivant l'émission de la facture. Vous reconnaissez que vous êtes en mesure de contester les factures à l'intérieur de ce délai et que ce délai est raisonnable.

6. Durée

6.1. Date d'entrée en vigueur. L'Entente entrera en vigueur à la Date d'entrée en vigueur et restera en vigueur jusqu'à ce qu'elle soit résiliée par l'une ou l'autre partie conformément aux conditions de l'Entente (la « **Durée** »).

6.2. Résiliation pour raisons de commodité. À l'exception de ce dont auront autrement convenu les Parties, la présente Entente peut être résiliée par l'une ou l'autre partie en remettant un avis d'intention de résilier l'Entente (« **avis d'intention de résilier** »), qui prendra effet trente (30) jours après la remise de cet avis.

6.3. Suspension ou résiliation immédiate. Sherweb peut, à sa discrétion, résilier l'Entente ou suspendre votre Compte ou vos Services, en tout ou en partie, immédiatement et sans préavis, si l'une ou l'autre des circonstances suivantes se produit (chacune un « **Cas de manquement** »). En ce qui a trait à tout Cas de manquement pouvant être réglé, Sherweb se réserve le droit, tant que le Cas de manquement n'est pas résolu, de choisir de ne pas fournir d'autre soutien technique conformément à l'article 8 aux présentes ou de choisir de ne pas traiter tout nouvel achat de Services, renouveler des

Abonnements ou mettre à jour le nombre d'utilisateurs à des Abonnements en cours. Aux fins du présent article 6.3, chacun des cas suivants est considéré comme un Cas de manquement, peu importe s'il découle de toute action ou omission de votre part, de la part de vos clients, de vos Utilisateurs finaux, de vos sous-revendeurs ou de vos sous-distributeur, le cas échéant :

- (a) Vous manquez gravement à une ou plusieurs de vos obligations en vertu de la présente Entente pourvu qu'une telle violation puisse être résolue, et pourvu qu'une telle violation demeure non résolue après un avis de trente (30) jours à votre intention (ou quinze (15) jours si la violation est un manquement de votre part de verser un paiement à Sherweb alors qu'il était exigible conformément à la présente Entente);
- (b) Vous avez manqué gravement à vos obligations en vertu de la présente Entente à plus de deux (2) reprises, peu importe si de tels manquements ont été résolus;
- (c) Vous manquez à vos obligations en vertu de la présente Entente, et un tel manquement ne peut être résolu;
- (d) Si Sherweb détermine que vous avez participé ou participez à des pratiques commerciales illégales ou trompeuses ou que vous avez manqué, manquez ou êtes raisonnablement susceptible de manquer à ce qui suit : (i) les DUA, ou tous les autres principes, directives, politiques ou procédures qui us ont été divulgués et établis par Sherweb ou ses tiers fournisseurs relativement aux Services; (ii) l'article 3 ou 4 de l'Entente de service; (iii) tout Bien ou droit de propriété du fournisseur, de ses tiers fournisseurs ou de tout tiers; (iv) votre obligation de confidentialité en vertu de la présente Entente; ou (v) votre obligation de non-sollicitation en vertu de la présente Entente; ou
- (e) Si votre utilisation des Services entraîne une poursuite judiciaire ou la menace d'une telle poursuite, ou fait l'objet d'une telle poursuite contre Sherweb ou l'une ou l'autre de ses Sociétés affiliées ou l'un ou l'autre de ses fournisseurs, partenaires, représentants ou clients, que ces poursuites réelles ou potentielles ou que ces menaces de poursuites soient éventuellement jugées fondées ou non.

6.4. Résiliation relative à une faillite ou insolvabilité. L'une ou l'autre partie peut résilier la présente Entente immédiatement en remettant à l'autre partie un avis d'intention de résilier dans le cas où l'autre partie (i) cesse ou suspend ses activités commerciales; (ii) fait l'objet d'une faillite, d'une insolvabilité ou de toute autre procédure similaire en vertu du droit applicable, y compris à la suite d'une proposition ou d'un arrangement établi par les créanciers de la partie concernée; (iii) devient insolvable ou assujettie au contrôle direct d'un syndic ou d'un séquestre ou d'une autre autorité similaire; ou (iv) finit par faire l'objet d'une liquidation, volontaire ou non.

6.5. Résiliation d'un tiers fournisseur. Si un tiers fournisseur résilie, en tout ou en partie, l'entente qu'il a avec Sherweb et que cette résiliation touche l'un de vos Services, Sherweb pourra résilier l'Entente, en tout ou en partie, à l'intérieur des mêmes délais que ceux indiqués par le tiers fournisseur; sous réserve, toutefois, que cette résiliation s'appliquera uniquement à l'égard des Services touchés par la résiliation du tiers fournisseur, sans autre obligation ou responsabilité.

6.6. Effets de la résiliation. Sauf ce qui est expressément prévu aux présentes, la résiliation ou l'expiration de l'Entente n'annulera pas les Frais dus à Sherweb aux termes de l'Entente et ne vous exemptera pas de ces Frais, en tout ou en partie. Au moment de la résiliation ou de l'expiration de l'Entente, en tout ou en partie, : (i) Sherweb fermera votre Compte; (ii) Sherweb pourra débiter de votre carte de crédit tout solde impayé indiqué dans ses dossiers ou vous facturer pour ce solde impayé; (iii) vous devrez promptement cesser d'utiliser les Services et, le cas échéant, désinstaller et retirer de vos appareils et équipements (et de ceux de vos Utilisateurs finaux) toutes les copies de tout logiciel fourni par Sherweb ou par un tiers fournisseur, ou rendre les Services autrement inutilisables de façon permanente par vous-même ou par vos Utilisateurs finaux, et vous devrez retourner ou détruire toutes les copies du logiciel en question; et (iv) Sherweb pourra supprimer définitivement vos Données liées aux services à la date de résiliation de l'Entente, à moins de conditions contraires prévues dans les Annexes de service. Sherweb ne sera pas tenu responsable de toute perte de vos données

liées aux services ou de tout dommage découlant de la suppression de vos Données liées aux services à la fin l'Entente.

6.7. Autres recours. Toute résiliation de l'Entente (i) ne dégage pas l'une ou l'autre des Parties de ses obligations s'étant accumulées en vertu de la présente Entente ou ne vise pas à libérer toute partie de sa responsabilité encourue jusqu'à la date de résiliation; et (ii) sera effectuée sans préjudice de tout autre droit (y compris le droit à l'indemnisation), recours ou redressement acquis par la partie résiliente ou auquel celle-ci aurait autrement droit à l'encontre de l'autre partie

7. Commandes de service et plans d'abonnement

7.1. Commandes de Service pour un client. Pour acheter des Services auprès de Sherweb, vous devez soumettre une commande électronique à partir du Portail, ou par tout autre moyen raisonnable que Sherweb propose de temps à autre. À la réception de chaque commande, un Plan d'abonnement sera créé selon votre achat et la Durée initiale sera établie, les Frais, le calendrier des paiements et d'autres modalités et conditions relativement à votre achat.

7.2. Durée de l'abonnement. Sauf s'il s'agit d'un Abonnement de consommation, la Durée de chaque Plan d'abonnement (« **Durée de l'abonnement** ») doit être d'une durée initiale telle que convenue avec vous (par exemple un mois, un an ou trois (3) ans selon le Service ou une autre Durée convenue mutuellement) (une « **Durée initiale de l'abonnement** »), suivie de périodes de renouvellement (chacune une « **Durée renouvelée**»). Chaque Plan d'abonnement se renouvellera automatiquement à la fin de la période en cours conformément aux modalités suivantes, sauf s'il en est autrement indiqué dans une Annexe de service.

- (a) Abonnement mensuel. La Durée initiale de l'abonnement d'un Abonnement mensuel est établie à un (1) mois à partir de la date de l'achat de l'Abonnement, jusqu'à la fin du Cycle de facturation. La Durée renouvelée d'un Abonnement mensuel est établie à un (1) mois à partir de la fin de la Durée initiale de l'abonnement et chaque mois subséquent ensuite. Pour éviter le renouvellement automatique d'un Abonnement mensuel, vous devez informer Sherweb de votre intention de ne pas renouveler l'Abonnement mensuel au moins trente (30) jours avant la fin de la Durée de l'abonnement.
- (b) Abonnement à durée définie. La Durée initiale de l'abonnement d'un Abonnement à durée définie est établie à douze (12) mois (ou à toute autre Durée convenue par écrit par les parties) à partir de la date d'achat de l'Abonnement. La Durée renouvelée d'un Abonnement à durée définie est établie, par défaut, à douze (12) mois, sauf s'il en est autrement indiqué dans une Annexe de service. Pour éviter le renouvellement automatique d'un Abonnement à durée définie, vous devez informer Sherweb de votre intention de ne pas renouveler l'Abonnement à durée définie au moins quatre-vingt-dix (90) jours avant la fin de la Durée de l'abonnement.

7.3 Invalidité et annulation d'un abonnement par vous. En conformité avec la section 6.6 de l'Entente, les modalités suivantes s'appliquent si vous résiliez un Abonnement en cours pour des raisons de commodité:

- (a) Abonnement mensuel. Pour un Abonnement mensuel, la facture mensuelle représentera la valeur des Services fournis jusqu'à la date de résiliation.
- (b) Abonnement à durée définie. Pour un Abonnement à durée définie, Sherweb (i) ne donnera aucun remboursement relativement à votre Abonnement annulé (ii) se réserve le droit de vous facturer tout autre montant prévu pour cet Abonnement; et (iii) se réserve le droit de vous facturer tous les frais préalablement exemptés, les crédits accordés, les rabais ou les escomptes appliqués ou accordés à votre Abonnement à durée définie. Vous renoncez expressément à l'application des articles 2125 à 2129 du *Code civil du Québec*.

- (c) Abonnement de consommation. Un Abonnement de consommation peut être annulé à tout moment et toute utilisation ayant eu lieu avant l'annulation sera facturée à la prochaine date de facturation prévue.

7.4 Invalidité et annulation d'un abonnement par Sherweb. En conformité avec la section 6.6 de l'Entente, les modalités suivantes s'appliquent si Sherweb ou un tiers fournisseur annule un Abonnement avant la fin de la Durée de l'abonnement:

- (a) Abonnement mensuel. Pour un Abonnement mensuel, la facture mensuelle représentera la valeur des Services fournis jusqu'à la date de résiliation.
- (b) Abonnement à durée définie. Pour un Abonnement à durée définie, nonobstant l'article 6.6, vous recevrez un crédit calculé au prorata pour la portion prépayée et non utilisée de l'Abonnement annulé, inscrit sur votre facture subséquente, pourvu qu'une telle annulation ne découle pas d'une violation de votre part (ou de celle d'un Utilisateur final) de la présente Entente de et (ii) Sherweb ne vous facturera pas les montants prévus pour votre Abonnement à durée définie. Tout remboursement des Frais prépayés par Sherweb constituera l'étendue maximale de la responsabilité de Sherweb relativement à la résiliation de l'Abonnement à durée définie.
- (c) Abonnement de consommation. Un Abonnement de consommation peut être annulé à tout moment et toute utilisation ayant eu lieu avant l'annulation sera facturée à la prochaine date de facturation prévue.

8. Soutien

8.1. Soutien technique. Sherweb fournira du soutien technique pour les services 24 heures par jour, 7 jours par semaine, 365 jours par année, par téléphone et par courriel, conformément aux conditions énoncées ci-dessous. Vous pouvez désigner jusqu'à quatre (4) Utilisateurs administratifs autorisés à téléphoner aux services de soutien technique de Sherweb (« **Utilisateurs techniques désignés** »). Aucun soutien technique ne sera offert par le Sherweb aux Utilisateurs finaux. Tous les documents que vous distribuez doivent clairement indiquer que les Utilisateurs finaux peuvent seulement appeler vos Utilisateurs techniques désignés pour des demandes de soutien technique. Si un Utilisateur final contacte Sherweb directement pour obtenir du soutien, Sherweb réfèrera l'Utilisateur final à vos Utilisateurs techniques désignés pour qu'il obtienne du soutien auprès d'eux.

8.2. Demande. Pour recevoir le soutien technique, un Utilisateur technique désigné doit envoyer une demande à Sherweb comprenant les renseignements suivants :

- Nom du compte
- Nature du problème
- Date et heure où le problème est survenu
- Description détaillée du problème
- Message d'erreur (le cas échéant)
- Captures d'écran ou tout autre élément visuel qui pourrait résoudre le problème

Si Sherweb ne reçoit pas les renseignements susmentionnés, il se réserve le droit de ne pas répondre à la demande de soutien technique jusqu'à ce que tous les renseignements nécessaires lui soient fournis et, dans tous les cas, Sherweb n'assumera aucune responsabilité pour tout retard dans sa réponse à une demande de soutien technique incomplète.

8.3. Maintenance. Sherweb ou ses tiers fournisseurs peuvent effectuer de temps à autre des travaux de maintenance planifiée qui peuvent interrompre les Services ou avoir quelque autre incidence sur ceux-ci. Les travaux de maintenance planifiée seront effectués en dehors des heures de pointe (heure de l'Est) et Sherweb déploiera tous les efforts commercialement raisonnables pour vous aviser au moins quarante-huit (48) heures avant le début de ces travaux.

Sherweb ou ses tiers fournisseurs peuvent aussi effectuer des travaux de maintenance urgente, lesquels peuvent s'imposer sans préavis; en cas de maintenance urgente, Sherweb déploiera tous les efforts commercialement raisonnables pour vous aviser dès que possible et pour effectuer les travaux de manière à ne pas interrompre indûment les Services. Il vous incombe de bien comprendre ces avis et de prendre les mesures requises pour réduire le plus possible l'incidence des travaux de maintenance sur votre organisation.

8.4. Équipement informatique. À moins de les avoir achetés directement de Sherweb, il vous incombe de fournir tout le matériel informatique et tous les autres appareils requis pour accéder et utiliser les Services, y compris les téléphones, services téléphoniques, ordinateurs et logiciels (« **Équipement** »). Sherweb ne déclare pas et ne vous garantit pas ni ne vous assure que votre Équipement sera compatible avec les Services. Pour accéder et utiliser le Portail, vous devez notamment fournir (i) une connexion Internet avec une bande passante suffisante de haute qualité, (ii) un navigateur Internet qui fonctionne bien, (iii) des outils servant à développer et publier le contenu, que vous jugez convenables et utiles et (iv) le cas échéant, des outils pour accéder aux serveurs.

8.5. Corrections d'erreurs. Aux fins de la présente Entente, une « **Erreur** » désigne une défaillance importante empêchant l'exécution des Services conformément à la documentation de sorte que les Services sont considérablement réduits ou dégradés. Un Utilisateur final peut vous signaler toute Erreur soupçonnée à vos Utilisateurs techniques désignés. Dans un tel cas, vous devez obtenir auprès de l'Utilisateur final une description et des documents écrits détaillés sur ladite Erreur et les fournir ensuite à Sherweb. Vous et vos Utilisateurs finaux devez coopérer dans le cadre de toutes les enquêtes menées par Sherweb et ses tiers fournisseurs relativement à l'Erreur. La seule responsabilité incombant à Sherweb et à ses tiers fournisseurs relativement à une Erreur signalée consiste à déployer tous les efforts commercialement raisonnables pour corriger l'Erreur. La correction d'une Erreur peut consister en une rustine distincte, une solution de rechange ou peut être incluse dans la prochaine mise à jour, mise à niveau ou version des services, à la discrétion de Sherweb et de ses tiers fournisseurs. Si Sherweb ou ses tiers fournisseurs ne sont pas en mesure de corriger une Erreur relative à un service particulier (le « **Service touché** ») dans les trente (30) jours suivant votre signalement au Sherweb, votre seul recours consiste à résilier le Service touché immédiatement, auquel cas les dispositions de l'article 7.3 de l'Entente de service s'appliqueront, à l'exception que Sherweb devra vous rembourser tous Frais prépayés pour la Durée non utilisée et le Fournisseur n'aura pas le droit de rétablir les frais préalablement exemptés ni les rabais et les escomptes appliqués au Service touché. Un tel remboursement des Frais prépayés, le cas échéant, constituera l'étendue maximale de la responsabilité de Sherweb s'il ne réussit pas à corriger l'Erreur.

8.6. Mises à jour. Sherweb peut, en tout temps, mais sans y être contraint, (i) modifier ou mettre à jour les équipements ou logiciels qu'il utilise dans la fourniture des Services; ou (ii) installer des retouches de sécurité, des mises à jour, des mises à niveau et des ensembles de services mineurs (collectivement les « **Mises à jour** »). Vous reconnaissez et acceptez que Sherweb ne peut prévoir ni être tenu responsable des interruptions de service ou des changements quant aux fonctionnalités ou au rendement causés par les Mises à jour. Sherweb ne sera pas tenu responsable de problèmes qui pourraient découler d'incompatibilités entre vos Données liées aux services et l'utilisation des Services et des Mises à jour, ou des changements au matériel informatique, ou à la configuration des Services.

8.7. Produits et services bêta. Nonobstant toute disposition à l'effet contraire dans l'Entente, la garantie de disponibilité des Services ne s'applique pas aux plans ou versions « bêta » des Services, et Sherweb ne sera aucunement tenue responsable à l'égard des plans ou versions « bêta » des Services, ou de leurs bases de données, contenus de sites Web et messages électroniques connexes, qu'ils soient directs ou indirects, ou autrement.

8.8. Nouvelles versions et remplacement. Sherweb ou les tiers fournisseurs peuvent, en tout temps et pour quelque motif que ce soit, modifier un Service, y compris en modifiant ses caractéristiques ou fonctionnalités ou en publiant une nouvelle version de ce service, dans le but notamment de répondre aux besoins des clients ou à des exigences concurrentielles, pour se conformer au Droit applicable, ou pour favoriser l'innovation dans ses offres de services.

Sherweb ou les tiers fournisseurs peuvent, en tout temps, remplacer un Service avec un service différent offrant des fonctionnalités équivalentes. Toute modification ou tout remplacement de ce type ne sera pas considéré comme une défaillance de la part de Sherweb aux termes de l'Entente, et si vous estimez qu'une telle modification ou un tel remplacement réduit considérablement la prestation des Services, votre seul recours consistera à résilier le Service immédiatement, auquel cas les dispositions de l'article 7.3 de l'Entente de service s'appliqueront, à l'exception que Sherweb devra vous rembourser tous frais prépayés de la Durée non-utilisée et Sherweb n'aura pas le droit de rétablir les Frais préalablement exemptés ni les rabais et les escomptes appliqués au Service touché. Un tel remboursement des Frais prépayés, le cas échéant, constituera l'étendue maximale de la responsabilité de Sherweb en cas de modification ou de remplacement du Service.

8.9. Fin de vie. Sherweb peut, en tout temps et pour quelque motif que ce soit, y compris en réponse à des exigences concurrentielles, pour se conformer au Droit applicable ou pour favoriser l'innovation dans ses offres de service, résilier l'un ou l'autre des Services ou cesser de fournir, selon le cas, (i) du soutien technique; (ii) des corrections de bogues, correctifs de sécurité ou d'autres Mises à jour; ou (iii) des services de maintenance (« **Fin de vie** »). Pour tout service prévu en Fin de vie, Sherweb vous donnera un préavis d' au moins quatre-vingt-dix (90) jours et la seule responsabilité qu'assumera Sherweb à l'égard de la Fin de vie sera de déployer tous les efforts commercialement raisonnables pour vous aider dans votre planification et vous suggérer des solutions de rechange dotées de fonctionnalités équivalentes.

8.10. Garantie de disponibilité des services. Sherweb déploiera tous les efforts commercialement raisonnables pour atteindre le niveau de rendement établi pour chaque service, tel que défini plus en détail dans l'Annexe de service applicable (« **Garantie de disponibilité des services** »). Toute période où l'un ou l'autre des Services n'est pas disponible, mais où cette non-disponibilité est causée par ou liée à l'un ou l'autre des facteurs suivants ne sera pas considérée comme une interruption de service : (i) les circonstances qui échappent au contrôle raisonnable de Sherweb, y compris une défaillance ou erreur dans un appareil ou un équipement informatique non fourni par Sherweb, un déni de service ou des attaques similaires, les messages piégés, une résolution de DNS, l'expiration d'un nom de domaine, les défaillances matérielles, la non-disponibilité d'Internet, une panne d'électricité, tout acte ou omission de votre part ou de la part de vos Utilisateurs finaux, votre portion du réseau ou celle de vos Utilisateurs finaux, les problèmes de transit IP, les attaques SYN ou tout autre cas de force majeure; (ii) le remplacement ou la réparation d'équipement informatique situé dans vos locaux; (iii) tout problème lié à un tiers fournisseur; ou (iv) toute maintenance planifiée ou urgente (collectivement, les « **Exclusions des interruptions de service** »). En outre, toute perte de services qui durera moins de cinq (5) minutes consécutives ne sera pas considérée comme une interruption de service aux fins de l'Entente.

8.11. Crédits de service. Sous réserve des Exclusions des interruptions de service et à moins d'indication à l'effet contraire dans les Annexes de service, si Sherweb ne se conforme pas à la Garantie de disponibilité des services applicable pour l'un ou l'autre des Services au cours d'un mois civil donné, vous aurez droit à un crédit ou un remboursement équivalent à (i) 5 % du montant que vous devriez autrement payer pour le Service affecté au cours de ce mois, et (ii) pour chaque tranche de 1 % d'interruption de service en deçà de la moyenne de disponibilité visée au cours du même mois, Sherweb réduira les montants à lui être versés d'un autre deux et demi pour cent (2,5 %), le tout calculé conformément aux termes de l'article 8.2 ci-dessous (collectivement, les « **Crédits de service** »). En aucun cas les Crédits de service ne doivent excéder vingt-cinq pour cent (25 %) du montant dû et payable pour le service touché au cours du mois. Par souci de clarté, si l'Annexe de service applicable prévoit un Crédit de service différent que celui indiqué dans le présent article, alors l'Annexe de service primera et vous aurez seulement droit au Crédit de service indiqué dans l'Annexe de service applicable.

8.12. Demande de crédit de service et calcul. Pour demander un Crédit de service, vous devez envoyer une demande à cet effet dans les quinze (15) jours de l'interruption de service à feedback@sherweb.com. La demande de Crédits de service doit comprendre le nom de votre Compte, vos coordonnées, une description détaillée de la manière dont votre utilisation (ou celle de vos utilisateurs finaux) a été touchée négativement, l'heure du début et de la fin de l'interruption

de service, l'effet préjudiciable que vous avez subi à titre d'utilisateur et le Crédit de service demandé. Avant de traiter une demande de Crédit de service, Sherweb examinera les renseignements soumis. Sherweb calculera la disponibilité du service en s'appuyant à la fois sur son système de suivi et sur le rapport d'incident de son équipe d'ingénieurs. Sherweb calculera le Crédit de service en tenant compte du Service dont la disponibilité était inférieure à la Garantie de disponibilité des services, des frais applicables pour un tel service et du pourcentage des Utilisateurs finaux ayant été touchés par l'interruption de service. Par exemple, si seulement deux (2) Utilisateurs finaux sur deux cents (200) ont été touchés par l'interruption de service, le Crédit de service sera calculé comme suit : un pour cent (1 %) des Frais mensuels du service touché multiplié par le pourcentage du Crédit de service auquel vous avez droit pour le mois en question. Un Crédit de service ne sera accordé que si Sherweb confirme que vous y avez droit et constituera votre seul et unique recours (et celui de vos Utilisateurs finaux) pour cette interruption de service. S'il est accordé, le Crédit de service portant sur le service touché apparaîtra sur votre prochaine facture. Vous n'avez pas droit aux Crédits de service si vous (ou vos Utilisateurs finaux) êtes en violation de l'Entente (y compris en violation des obligations de paiement) au moment de la demande, et ce, jusqu'à ce que vous ayez remédié à cette violation. Vous n'avez pas droit aux Crédits de service si l'événement dont découle la demande du Crédit de service ne s'était pas produit sans une violation de l'Entente de votre part ou de celle d'un de vos Utilisateurs finaux, ou sans votre faute ou votre négligence (ou celles de vos Utilisateurs finaux). Dans tous les cas où un Crédit de service vous sont accordés pour une interruption de service, le montant total maximum cumulatif des Crédits de service, au cours d'un mois donné relativement à un service donné, ne pourra pas dépasser le total des Frais que vous auriez autrement dû payer pour le Service en question au cours de ce mois. OUTRE CE QUI EST EXPRESSÉMENT PRÉVU AU PRÉSENT ARTICLE SUR LES « CRÉDITS DE SERVICE » OU TOUT AUTRE ARTICLE SIMILAIRE DE CETTE ENTENTE, SHERWEB NE SERA AUCUNEMENT TENU RESPONSABLE DES DOMMAGES POUVANT RÉSULTER D'UNE INTERRUPTION DE SERVICE.

9. Vie privée et protection des données

9.1. Traitement. Sherweb traitera les Données liées aux services conformément aux dispositions de l'article 9 de l'Entente et de la Déclaration de confidentialité sur les données personnelles liées aux services et uniquement : (i) dans le but de fournir les Services et dans la mesure où cela est nécessaire aux fins de l'Entente; et (ii) si vous nous autorisez à le faire ou en vertu du Droit applicable. Dans la mesure où les Données liées aux services constituent des Données personnelles, vous et Sherweb convenez que Sherweb agira à titre de sous-traitant et que vous agirez à titre de responsable du traitement des données, au sens donné à ces termes dans les lois sur la protection des données.

9.2. Responsabilités du client. Vous acceptez les dispositions de la Déclaration de confidentialité sur les données personnelles liées aux services et vous vous engagez à respecter les lois sur la protection des données dans le cadre de la prestation de vos services, de l'utilisation des Services et du transfert à Sherweb de Données personnelles. Il vous incombe de vous conformer aux lois sur la protection des données à titre de responsable du traitement des données. Sans limiter la généralité de ce qui précède, il vous incombe d'obtenir les consentements nécessaires de la part de vos Utilisateurs finaux et d'aviser ces derniers du transfert de leurs Données personnelles à Sherweb aux fins de traitement prévu par l'Entente. Dans l'éventualité où, aux termes des lois sur la protection des données, vous êtes tenu de conclure une entente relative au traitement des données avec Sherweb, vous devez envoyer votre demande par courriel à l'adresse suivante : privacy@sherweb.com.

9.3. Sous-traitants. Vous reconnaissez que Sherweb ainsi que les sous-traitants recrutés par Sherweb aux fins de la prestation des services ont le droit de traiter vos Données liées aux services dans la mesure où cela est nécessaire pour fournir les Services. Les sous-traitants recrutés par Sherweb auront uniquement accès aux Données liées aux services dans la mesure raisonnablement nécessaire pour fournir les Services et seront assujettis (a) à des obligations en matière de confidentialité commercialement raisonnables et cohérentes avec les normes décrites dans la présente Entente et (b) à leur engagement à se conformer aux lois sur la protection des données. Sherweb tiendra à jour une liste des noms et emplacements des sous-traitants qui participent au traitement de Données personnelles, y compris une description des

activités de traitement. Si Sherweb a l'obligation de vous communiquer cette liste en vertu des lois sur la protection des données, cette liste sera disponible sur demande en s'adressant à privacy@sherweb.ca.

9.4. Aucun accès aux données de santé protégées. Vous reconnaissez et acceptez que : (i) Sherweb n'agit pas en votre nom à titre de partenaire commercial aux fins de la loi américaine *Health Insurance Portability and Accountability Act of 1996* (« **HIPAA** »), telle qu'elle a été modifiée et complétée; (ii) vous ne devez pas fournir, transmettre ou autrement divulguer des données de santé protégées à Sherweb; et (iii) les Services ne doivent être utilisés d'aucune manière qui oblige Sherweb ou les Services à se conformer à la loi HIPAA, la loi américaine *Health Information Technology for Economic and Clinical Health Act* (« **HITECH** »), telle qu'elle a été modifiée ou complétée, ou leurs règlements d'habilitation, ou d'autres règlements ou lois d'État similaires. Vous êtes entièrement responsable de veiller à ce que l'utilisation des Services ne rende pas l'une des clauses précédentes inexacte. Dans ce paragraphe, les termes « partenaire commercial », « sous-traitant », « données de santé protégées » ont la même signification que celle que leur confère la loi HIPAA, la loi HITECH, leurs règlements d'habilitation ou d'autres règlements ou loi d'État similaires.

10. Services de tiers

10.1. Tiers fournisseurs. Vous reconnaissez et acceptez que les Services puissent comprendre, offrir, afficher ou exploiter des services de tiers, accéder à ceux-ci ou autrement interagir avec eux, directement ou indirectement. Tout abonnement ou achat, ainsi que toute mise en œuvre ou utilisation de services de tiers sont assujettis aux conditions du tiers fournisseur concerné, telles qu'elles vous seront communiquées de temps à autre. Si vous n'êtes pas d'accord avec l'une ou l'autre des conditions et modalités établies par un tiers fournisseur, alors vous ne devez pas vous abonner au service visé, l'acheter, l'activer ou l'utiliser. Votre abonnement à ce service ou son achat, utilisation, activation de votre part sera réputés une confirmation de votre consentement aux conditions et modalités établies par le tiers fournisseur relativement à ce service.

10.2. Données liées aux services. Si vous vous abonnez, achetez, retenez ou utilisez un service de tiers aux termes de l'Entente, vous reconnaissez et acceptez que Sherweb puisse fournir vos Données liées aux services au tiers fournisseurs concernés et que Sherweb ne pourra être tenu responsable d'aucune divulgation, modification, suppression ou autre utilisation des Données liées aux services résultant de l'accès ou de l'utilisation de ce tiers fournisseur. Tout échange de Données liées aux services entre vous et un tiers fournisseur est assujéti aux dispositions et conditions du tiers fournisseur concerné. Vous déclarez et gardez que votre utilisation de tout service de tiers constitue votre consentement exprès à l'accès à vos Données liées aux services et à leur utilisation par le tiers fournisseur en question et que ce consentement, cette utilisation et cet accès échappent au contrôle de Sherweb. Vous reconnaissez et acceptez que Sherweb et les tiers fournisseurs puissent communiquer avec vous aux fins suivantes : (i) en vue de mener des sondages sur le service à la clientèle et la satisfaction des clients; (ii) dans la mesure où cela est requis pour fournir des options concernant la continuité des services; (iii) aux fins de la prestation des services relatifs à votre Compte, y compris concernant toute Mise à jour ou tout incident de sécurité..

10.3. Tiers bénéficiaires. Vous reconnaissez et acceptez que les tiers fournisseurs soient considérés à titre de tiers bénéficiaires de l'Entente. En cas de défaut de votre part aux modalités de l'Entente, tout tiers fournisseur aura le droit d'appliquer les dispositions de l'Entente et de vérifier votre conformité aux modalités de l'Entente.

11. Confidentialité

11.1. Obligations en matière de confidentialité. À moins qu'il n'en soit autrement indiqué dans l'Entente ou convenu mutuellement par écrit par les Parties, la partie recevant les Renseignements confidentiels (la « **Partie récipiendaire** ») doit protéger la confidentialité des Renseignements confidentiels de la partie qui a divulgué ces renseignements (la « **Partie divulgateuse** »). La Partie récipiendaire ne doit pas diffuser, divulguer, publier, vendre ou distribuer autrement les Renseignements confidentiels de la Partie divulgateuse sans avoir préalablement obtenu le consentement écrit de la Partie

divulgateur. La Partie récipiendaire doit seulement utiliser les Renseignements confidentiels de la Partie divulgateur aux fins de l'Entente et à aucune autre fin. La Partie récipiendaire : (i) doit faire preuve du même soin dont elle fait preuve pour protéger la confidentialité de ses propres Renseignements confidentiels, lequel soin ne doit en aucun cas être moindre que la diligence raisonnable; (ii) ne doit pas divulguer ou utiliser tout Renseignement confidentiel de la Partie divulgateur à aucune autre fin que celles visées par la portée de l'Entente; (iii) aviser promptement la Partie divulgateur de toute utilisation ou divulgation non autorisée de Renseignements confidentiels; et (iv) collaborer avec la Partie divulgateur pour l'aider à protéger ses Renseignements confidentiels et prévenir toute divulgation non autorisée de ses Renseignements confidentiels.

11.2. Besoin de savoir. Nonobstant ce qui précède, la Partie récipiendaire peut divulguer les Renseignements confidentiels de la Partie divulgateur à ses employés, administrateurs, dirigeants, consultants, entrepreneurs et mandataires (collectivement les « **Représentants** ») dans la mesure où ceux-ci ont besoin d'accéder à ces Renseignements confidentiels aux fins de l'Entente, à la condition que ces Représentants soient contractuellement liés par des obligations de confidentialité quant à ces Renseignements confidentiels aux termes de conditions écrites et que la Partie divulgateur a accepté la responsabilité quant à l'utilisation des Renseignements confidentiels par chaque Représentant. La Partie récipiendaire est responsable à l'égard de la Partie divulgateur pour toute utilisation ou divulgation par ses Représentants des Renseignements confidentiels.

11.3. Utilisateurs finaux. Vous pouvez divulguer des Renseignements confidentiels aux Utilisateurs finaux uniquement dans la mesure où cela est nécessaire aux fins de l'Entente et sous réserve que ces Utilisateurs finaux soient contractuellement liés par des obligations de confidentialité quant aux Renseignements confidentiels, selon des termes écrits au moins aussi restrictifs que les conditions de l'Entente.

11.4. Ordonnances de divulgation. La Partie récipiendaire peut divulguer des Renseignements confidentiels dans la mesure où la divulgation est exigée par un tribunal compétent ou par une autre autorité gouvernementale, ou est autrement requise par une loi applicable. Si la Partie récipiendaire est obligée par la loi applicable ou une procédure judiciaire de divulguer tout Renseignement confidentiel, elle doit, avant de divulguer quoi que ce soit, déployer tous les efforts commercialement raisonnables pour aviser la Partie divulgateur d'une telle obligation pour laisser à la Partie divulgateur la possibilité d'obtenir, à ses frais et dépens exclusifs, une ordonnance de protection ou tout autre recours.

11.5. Rétroactions. Vous reconnaissez et acceptez que toute Rétroaction donnée à Sherweb dans le cadre des Services ne constitue pas un renseignement confidentiel aux fins de l'Entente et puisse être utilisée, intégrée et matérialisée par Sherweb ou son tiers fournisseur sans quelque obligation ou restriction que ce soit. Sherweb aura une licence libre de droits, mondiale, transférable, permettant l'octroi de sous-licence, irrévocable et perpétuelle d'utiliser cette Rétroaction ou de l'intégrer à ses Services.

11.6. Redressement. Les Parties reconnaissent et acceptent que toute violation des conditions de cet article 11 causera des dommages irréparables à la partie lésée. Les Parties acceptent que chaque partie aura droit à un redressement par voie d'injonction pour prévenir les violations au présent article 11 et d'appliquer les modalités et les dispositions de cet article 11, en plus de tout autre recours auquel aurait droit la partie concernée, en justice ou en équité.

12. Avis de non-responsabilité

DANS LA MESURE MAXIMALE PERMISE PAR LA LOI ET NONOBTANT TOUTE DISPOSITION À L'EFFET CONTRAIRE DANS L'ENTENTE, SHERWEB ET SES TIERS FOURNISSEURS OFFRENT LES SERVICES « TELS QUELS » ET AUCUNE GARANTIE NE VOUS EST ACCORDÉE EN VERTU DE LA PRÉSENTE ENTENTE. VOUS CONSENTEZ EXPRESSÉMENT À CE QUE L'UTILISATION DES SERVICES SOIT À VOS RISQUES ET PÉRILS. SHERWEB REJETTE EXPRESSÉMENT TOUTE GARANTIE QUI SE RAPPORTE À L'ENTENTE OU AUX SERVICES, QUE CETTE GARANTIE SOIT EXPRESSE, IMPLICITE, PRÉVUE PAR LA LOI, OU AUTREMENT,

VERBALE OU ÉCRITE, ET NOTAMMENT, TOUTE GARANTIE IMPLICITE DE QUALITÉ MARCHANDE, DE QUALITÉ OU DE CONVENANCE À UNE FIN PARTICULIÈRE OU GÉNÉRALE, DE TITRE, D'ABSENCE DE CONTREFAÇON, OU TOUTE GARANTIE QUE LES SERVICES SERONT EXEMPTS D'ERREURS OU ININTERROMPUS. VOUS RECONNAISSEZ QUE CERTAINES PARTIES DES SERVICES SERONT FOURNIES PAR DES TIERS FOURNISSEURS DONT LA PRESTATION N'EST PAS GARANTIE PAR SHERWEB OU SES TIERS FOURNISSEURS EN VERTU DE LA PRÉSENTE ENTENTE. AUCUN CONSEIL OU AUCUNE INFORMATION DONNÉS ORALEMENT OU PAR ÉCRIT PAR SHERWEB OU SES SOCIÉTÉS AFFILIÉES, SES TIERS FOURNISSEURS ET LEURS REPRÉSENTANTS RESPECTIFS NE REPRÉSENTERONT UNE GARANTIE ET VOUS NE DEVEZ PAS VOUS FIER À DE TELS CONSEILS ET INFORMATION. CET AVIS DE NON-RESPONSABILITÉ QUANT AUX GARANTIES EST UNE CONDITION ESSENTIELLE DE LA PRÉSENTE ENTENTE.

13. Limites de responsabilité

SHERWEB ET SES TIERS FOURNISSEURS OU LEURS SOCIÉTÉS AFFILIÉES ET LEURS REPRÉSENTANTS NE SERONT EN AUCUN CAS TENUS RESPONSABLES DE (I) DOMMAGES ACCESSOIRES, CONSÉCUTIFS, SPÉCIAUX, PUNITIFS, EXEMPLAIRES OU ALOURDIS, DANS LA MESURE OÙ DE TELLES CATÉGORIES DE DOMMAGES SONT RECONNUES ET PEUVENT DONNER LIEU À DES RÉCLAMATIONS EN VERTU DU DROIT APPLICABLE; ET (II) OU DES DOMMAGES POUR LA PERTE DE PROFITS, D'ÉCONOMIES OU DE REVENUS, LA PERTE DE DONNÉES LIÉES AUX SERVICES, DE RENSEIGNEMENTS COMMERCIAUX, OU L'INTERRUPTION DES ACTIVITÉS COMMERCIALES, LA RÉDUCTION DE LA VALEUR OU AUTRE PERTE PÉCUNIAIRE SIMILAIRE; DANS LES CAS DÉCOULANT DES SERVICES OU DANS LE CADRE DE CEUX-CI, OU PLUS GÉNÉRALEMENT DE LA PRÉSENTE ENTENTE, PEU IMPORTE : (A) SI LES DOMMAGES PEUVENT ÊTRE CONSIDÉRÉS DIRECTS OU INDIRECTS OU; (B) SI SHERWEB OU SES TIERS FOURNISSEURS ONT ÉTÉ AVISÉS DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES, CETTE POSSIBILITÉ ÉTAIT RAISONNABLEMENT PRÉVISIBLE; (C) LA THÉORIE LÉGALE OU ÉQUITABLE (RESPONSABILITÉ CONTRACTUELLE, EXTRA-CONTRACTUELLE, DÉLICTEUELLE OU AUTRE) SUR LAQUELLE EST FONDÉE LA DEMANDE; ET (D) LA NON-RÉALISATION DE TOUT RECOURS CONVENU OU AUTRE DE SON OBJECTIF ESSENTIEL.

SANS LIMITER LA PORTÉE DE CE QUI PRÉCÈDE, SHERWEB NE SERA EN AUCUN CAS TENU RESPONSABLE POUR QUELQUE DOMMAGE QUE CE SOIT CAUSÉ PAR, SELON LE CAS, (1) UN TIERS, Y COMPRIS UN TIERS FOURNISSEUR OU L'ACTION OU L'OMISSION D'UN TIERS FOURNISSEUR, (2) VOUS OU VOS UTILISATEURS FINAUX, (3) L'ACCÈS DE SHERWEB À VOTRE MATÉRIEL INFORMATIQUE OU À VOTRE RÉSEAU, OU (4) TOUT AUTRE ÉVÉNEMENT QUI ÉCHAPPE AU CONTRÔLE RAISONNABLE DE SHERWEB.

LA RESPONSABILITÉ DE SHERWEB NE DEVRA, EN AUCUN CAS, DÉPASSER LE MONTANT QUE VOUS AUREZ PAYÉ AUX TERMES DE L'ENTENTE DURANT LA PÉRIODE DE DOUZE (12) MOIS PRÉCÉDANT IMMÉDIATEMENT L'ÉVÉNEMENT DONT DÉCOULE LA DEMANDE.

14. Indemnisation

14.1. Le Sherweb devra vous indemniser et vous défendre, ainsi que vos Représentants, à l'égard de toute Demande d'un tiers découlant de ou liée à la contrefaçon ou contrefaçon alléguée de Droits de propriété intellectuelle de ce tiers dû à des services rendus accessibles par Sherweb en échange de Frais payés dans le cadre du Plan d'abonnement qui vous a été accordée conformément à l'Entente. Vous devrez aviser promptement, par écrit, Sherweb de cette demande et lui permettre d'assumer seule votre défense ou le règlement de votre litige. Sherweb devra défendre, à ses propres frais, toute action découlant de la Demande en contrefaçon, et vous devrez collaborer à la défense tel que pourra raisonnablement l'exiger Sherweb, aux frais de ce dernier. Sherweb devra payer pour tous les jugements et règlements finaux défavorables auxquels il aura consenti et qui découlent de ces Demandes, et tout jugement favorable à Sherweb dans une telle action lui appartiendra exclusivement. L'obligation qu'a Sherweb de vous indemniser et de vous défendre ne s'appliquera pas dans la mesure où la Demande est fondée sur ou découle, directement ou indirectement, de ce qui suit, selon le cas : (i) un service de tiers; (ii) votre utilisation des Services en violation de la présente Entente (iii) des spécifications que vous aurez fournies à Sherweb pour les Services; (iv) un code ou des documents que vous aurez fournis

au titre des services; (v) votre utilisation des Services après que Sherweb vous a avisé de cesser de les utiliser en raison d'une demande d'un tiers; (vi) l'agencement que vous aurez fait des Services avec un produit, des données ou un processus commercial qui ne sont pas autorisés, revendus ou distribués aux termes de l'Entente; (vii) des dommages attribuables à la valeur de l'utilisation du produit, des données ou du processus commercial qui ne sont pas autorisés, revendus ou distribués aux termes de l'Entente; (viii) les modifications que vous apportez aux Services ou dont vous avez causé la modification; (ix) votre redistribution des Services à un tiers affilié ou au profit de celui-ci; (x) l'utilisation que vous faites des marques de Sherweb ou de ses tiers fournisseurs sans un consentement exprès par écrit à cet effet; ou (xi) toute demande visant un secret commercial ou des renseignements non divulgués, lorsque vous acquérez le secret commercial ou les renseignements non divulgués, selon le cas, (a) par des moyens inappropriés, (b) dans des circonstances qui exigent d'en garder le caractère secret ou d'en limiter l'utilisation, (c) d'une personne (autre que Sherweb) qui a une obligation à l'égard de la partie faisant valoir ses droits de garder le secret ou de limiter l'utilisation du secret commercial ou des renseignements non divulgués.

14.2. Si un Service fait l'objet ou est susceptible de faire l'objet d'une demande d'indemnisation aux termes de l'article 14.1, Sherweb pourra, à son entière discrétion, (i) vous fournir, gratuitement ou le cas échéant, le droit de continuer à utiliser le Service, (ii) remplacer ou modifier le Service de sorte qu'il soit exempt de contrefaçon; ou (iii) retirer le Service contrefait et résilier toute entente client, en tout ou en partie, y compris en ce qui concerne tout service particulier ou toute composante du logiciel d'un service, sans autre obligation. Par souci de clarté, le présent article 14.2 stipule l'obligation entière et exclusive de Sherweb à l'égard de toute demande ou violation de l'article 14.1 et Sherweb n'assumera aucune autre responsabilité à votre égard relativement à l'article 14.1, sauf seulement pour vous rembourser tous Frais prépayés associés aux services.

14.3. Vous devrez indemniser et défendre Sherweb, ses tiers fournisseurs, ainsi que leurs Représentants respectifs à l'égard de l'ensemble des Demandes présentées par un tiers qui découleraient de ou seraient liées, directement ou indirectement, à votre utilisation (ou celle de vos Utilisateurs finaux) des Services aux présentes ou votre violation de l'Entente, votre négligence ou votre inconduite volontaire. Les actes ou omissions de votre part ou de la part de vos Utilisateurs finaux qui sont visés à cet égard incluent notamment : (i) l'installation, l'utilisation, l'accès, la copie, la reproduction ou la distribution non autorisée ou inappropriée de quelque partie que ce soit des services; (ii) l'introduction de virus informatiques dans le réseau de Sherweb ou d'un tiers fournisseur; ou (iii) la violation de l'Entente.

15. Modifications des conditions

Sherweb pourra, à l'occasion et à son entière discrétion, après vous en avoir avisé, mettre à jour l'Entente ou tout document en faisant partie. Sherweb vous avisera de toute modification à l'Entente par courriel, sur le Portail et en affichant cette nouvelle version sur le site Web de Sherweb que vous pouvez consulter à <https://www.sherweb.com/fr/legal/> ou à tout autre emplacement que vous indiquera Sherweb. À moins d'indications à l'effet contraire par Sherweb, ces changements entreront en vigueur immédiatement. Vous pouvez examiner en tout temps la version la plus récente de l'Entente, ainsi que tout document en faisant partie, sur le site Web de Sherweb que vous pouvez consulter à <https://www.sherweb.com/fr/legal/> ou à tout autre emplacement que vous indiquera Sherweb. En continuant d'utiliser les Services une fois que Sherweb affiche une nouvelle version de l'Entente ou de tout document en faisant partie, vous acceptez l'Entente telle qu'elle est mise à jour. Si vous ne souhaitez pas accepter l'Entente mise à jour, vous pouvez mettre fin à l'Entente conformément aux termes de l'Entente et sans que Sherweb n'engage quelque responsabilité que ce soit. À l'exception de ce qui est expressément prévu aux présentes, aucun autre changement ne liera les parties à moins qu'il ne soit par écrit et signé par des représentants des deux parties.

16. Divers

16.1. Conflit. Nonobstant toute mention à l'effet contraire, certains Services fournis en vertu de la présente Entente peuvent faire l'objet de termes et conditions additionnels définis dans une Annexe de service. Dans une telle éventualité,

en cas de conflit ou d'incompatibilité entre les termes de la présente Entente et d'une Annexe de service, les termes plus spécifiques à l'Annexe de service auront préséance.

16.2. Calcul des délais. En calculant les délais aux termes de la présente Entente, le premier jour ne sera pas pris en compte, mais le dernier jour qui n'est pas un jour ouvrable sera pris en compte. Toutefois, lorsque le dernier jour du délai tombe sur un jour qui n'est pas un Jour ouvrable, le délai sera reporté au Jour ouvrable suivant.

16.3. Sollicitation. Pendant la Durée de l'Entente et pour une période additionnelle d'un (1) an suivant la fin de l'Entente, vous ne devez pas embaucher, offrir d'embaucher, détourner, attirer, solliciter ou persuader de quelque autre manière, directement ou indirectement (« **Solliciter** »), en ce qui a trait à l'emploi ou aux autres services, une personne ou entité employée auprès de Sherweb ou retenue par celui-ci, durant cette période, sans autorisation préalable écrite de Sherweb; vous ne devez pas non plus tenter de poser l'un ou l'autre des actes susmentionnés sans cette autorisation.

16.4. Signature numérique. En commandant les Services et vous inscrivant par la création d'un Compte, ou en cliquant pour accepter les modalités de l'Entente au moment où on vous le demande sur le site Web de Sherweb, vous êtes réputé avoir signé l'Entente par voie électronique à la date de création de votre Compte ou au moment où vous avez cliqué pour accepter les modalités de l'Entente. Par la création de votre Compte, vous reconnaissez que vous êtes en mesure de recevoir, de télécharger et d'imprimer par voie électronique l'Entente ainsi que toute modification qui lui est apportée.

16.5. Changements réglementaires. Si un organisme de réglementation ou un tribunal compétent fédéral, provincial ou étranger émet une règle, un règlement, une loi ou une ordonnance qui a pour effet d'augmenter considérablement le coût de la prestation des services aux présentes ou d'annuler, de changer ou de remplacer une condition ou une disposition importante de l'Entente (collectivement « **Exigence réglementaire** »), l'Entente sera alors réputée avoir été modifiée de façon à ce que les Parties conviennent mutuellement par écrit que ces modifications sont compatibles avec la forme, l'intention et l'objectif de l'Entente et qu'elles sont nécessaires pour se conformer à cette exigence réglementaire. Si les Parties sont incapables de convenir des modifications requises pour se conformer à l'Exigence réglementaire dans les trente (30) jours suivant l'entrée en vigueur de celle-ci, alors l'une ou l'autre partie, dans la mesure du possible, pourra, au moyen d'un avis écrit, résilier la portion de l'Entente touchée par l'Exigence réglementaire.

16.6. Interprétation. Aux fins de la présente Entente : (a) les termes « comprend ou inclut » ou « comprenant, incluant ou y compris » sont réputés être suivi de l'expression « sans s'y limiter »; (b) le terme « ou » n'est pas exclusif; (c) les termes « aux présentes » ou « les présentes » font référence à l'Entente dans son ensemble; (d) les mots utilisés au singulier ont la même signification que lorsqu'ils sont utilisés au pluriel et vice-versa; et (e) les mots empruntant un genre englobent tous les genres. Les Parties ont rédigé cette Entente sans égard à toute règle ou présomption exigeant une interprétation contre la partie rédigeant un instrument ou causant la rédaction de l'instrument. Les annexes et pièces jointes intégrées par renvoi aux présentes sont partie intégrante de l'Entente dans la même mesure que si elles étaient transcrites mot à mot aux présentes. Sauf s'il est explicitement indiqué dans l'Entente, tous les montants en dollars énoncés dans l'Entente sont dans la devise que vous avez choisie au moment de créer votre Compte. Les en-têtes et les titres de l'Entente sont inclus aux fins de référence et ne touchent nullement l'interprétation de l'Entente.

16.7. Entente intégrale. L'Entente et les annexes qui lui sont jointes constituent collectivement l'Entente intégrale entre les Parties sur les questions qui y sont visées et remplacent toute entente, déclaration, condition, garantie, négociation et discussion préalable, verbale ou écrite, portant sur l'objet des présentes.

16.8. Droit applicable et forum. L'Entente est régie et interprétée conformément aux lois de la province de Québec et aux lois fédérales du Canada applicables au Québec, nonobstant la sélection d'une loi, d'une règle ou d'un précédent qui appliquerait la loi d'un autre ressort juridique. Dans la mesure applicable, les Parties acceptent expressément d'exclure l'application de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (1980) à la présente Entente. Les Parties acceptent de se soumettre à la compétence non exclusive des tribunaux fédéraux et

provinciaux du district judiciaire de Saint-François, province de Québec, Canada. Ce choix n'empêche aucune des Parties de chercher à obtenir un redressement par voie d'injonction relativement à une violation, une contrefaçon ou une appropriation frauduleuse des Droits de propriété intellectuelle ou des obligations de confidentialité dans toute compétence.

16.9. Non-renonciation. Aucune renonciation à l'une ou l'autre des dispositions de l'Entente ne liera les Parties à moins d'être énoncée par écrit et signée par la partie qui a le droit d'accorder la dérogation. Toute renonciation à une occasion s'applique seulement lors de cette occasion aux fins énoncées et ne doit pas être considérée comme une renonciation lors de toute autre occasion. L'omission par l'une ou l'autre partie d'exercer quelque droit, pouvoir ou option accordés aux termes des présentes ou d'insister pour que l'autre partie se conforme strictement aux conditions énoncées aux présentes ne constituera pas une renonciation aux conditions de l'Entente en ce qui concerne cette violation ou toute autre violation subséquente, ni une renonciation par l'une ou l'autre partie à ses droits, à tout moment par la suite, d'exiger la stricte conformité à toutes les conditions aux présentes, y compris les conditions à l'égard desquelles l'autre partie n'a pas exercé ce droit, ce pouvoir ou cette option.

16.9. Cas de force majeure. Sauf en ce qui concerne les obligations monétaires, une partie (la « **Partie touchée** ») ne sera considérée défaillante ni ne sera tenue responsable à l'égard de l'autre pour tout défaut ou retard dans l'exécution de l'une de ses obligations aux termes des présentes si ce retard ou ce défaut découle d'une cause qui est imprévisible, inévitable ou qui échappe au contrôle ou à l'anticipation raisonnable de la Partie touchée, et notamment, d'actes de guerre, de calamités naturelles, de terrorisme, d'un tremblement de terre, d'un ouragan, d'une inondation, d'un incendie ou autre incident, d'un embargo, d'une émeute, de sabotage, d'une pénurie de main-d'œuvre ou d'un conflit de travail, d'un acte du gouvernement, d'une insurrection, d'une épidémie, d'une quarantaine, d'une incapacité à fournir des matériaux ou des installations de transport, d'une panne, de lois ou règlements gouvernementaux restrictifs, d'une condamnation, d'actes de tiers, d'une défaillance d'Internet, ou de toute autre raison qui échappe au contrôle ou à l'anticipation raisonnable de la Partie touchée (chacun étant un « **Cas de force majeure** »). La Partie touchée doit déployer des efforts raisonnables pour mettre fin au défaut ou au retard et s'assurer de réduire le plus possible les effets du Cas de force majeure. La Partie touchée doit reprendre l'exécution de ses obligations dans les meilleurs délais raisonnables après le retrait de la cause.

16.10. Successeurs et ayants droit. Vous ne pouvez céder l'Entente, en tout ou en partie, sans le consentement préalable écrit de Sherweb, lequel consentement ne pourra être refusé que pour des motifs raisonnables. Sherweb peut céder l'Entente sans consentement préalable. L'Entente s'appliquera en votre faveur et en faveur de Sherweb et elle vous liera et liera également Sherweb, ainsi que vos successeurs et ayants droit respectifs.

16.11. Survie. Toutes les obligations qui vous sont imposées et sont imposées à Sherweb, expressément ou de par leur nature, survivront à la résiliation ou à l'expiration de l'Entente, y compris les articles 4, 6, 11, 12, 13, 14 et 16 de la présente Entente, resteront pleinement en vigueur à la suite et en dépit d'une telle résiliation ou expiration et ce, jusqu'à ce qu'elles soient remplies ou expirent d'elles-mêmes.

16.12. Avis. Vous consentez à ce que les communications provenant de Sherweb puissent être de nature électronique. Sherweb pourra, dans le cadre de telles communications, vous aviser par courriel (à toute adresse électronique enregistrée auprès de Sherweb) ou vous fournir des renseignements en affichant des avis sur son site Web, sur le Portail ou dans votre Compte. Vous acceptez ce mode de communication par voie électronique et vous reconnaissez que tous les contrats, avis, renseignements et autres communications que Sherweb vous fournit par voie électronique sont acceptables et valides. Sous réserve de ce qui précède et à moins de dispositions à l'effet contraire dans l'Entente, tous les avis, demandes, renonciations aux présentes devront être par écrit et seront réputés avoir été donnés, selon le cas, (i) immédiatement, s'ils sont livrés personnellement, (ii) le deuxième (2^e) jour ouvrable après la mise à la poste, ou (iii) le premier (1^{er}) jour ouvrable après l'expédition par courriel ou, s'ils proviennent de Sherweb, dès qu'ils sont affichés en ligne sur le site Web

de Sherweb, le Portail ou votre Compte. Les avis à Sherweb qui ne sont pas expressément autorisés sur le Portail aux termes de l'Entente doivent être envoyés à Sherweb par la poste et par courriel à l'adresse suivante :

SHERWEB INC.

À l'attention de : Affaires juridiques
95, boulevard Jacques-Cartier Sud, bureau 400
Sherbrooke (Québec) J1J 2Z3
Canada
Courriel : legal@sherweb.com

16.13. Droits cumulatifs. Les droits de chacune des Parties aux présentes sont cumulatifs et l'exercice ou l'application d'un droit ou recours accordé aux termes des présentes par l'une ou l'autre partie n'empêchera aucunement cette partie d'exercer ou d'appliquer tout autre droit ou recours accordé aux termes des présentes ou auquel cette partie a autrement droit d'appliquer en vertu de la loi.

16.14. Recours supplémentaires. Vous reconnaissez que tout acte en violation des droits de Sherweb pourrait causer un préjudice irréparable à Sherweb, pour lequel des dommages-intérêts liquidés ne seraient possiblement pas un recours approprié. C'est pourquoi, si vous posez un acte, omettez de poser un acte ou tentez de poser un acte en violation des droits de Sherweb, alors, en plus de tous les droits et recours qu'a Sherweb aux termes de l'Entente, ce dernier aura le droit de chercher à prévenir ces actions ou omissions en demandant une injonction interlocutoire ou permanente.

16.15. Indissociabilité. S'il advenait, dans quelque ressort juridique que ce soit, que l'une ou l'autre disposition de l'Entente ou son application à l'une ou l'autre partie ou à un cas particulier est limitée, interdite ou inapplicable, ladite disposition ne sera limitée, interdite ou inapplicable qu'en ce qui concerne ce ressort juridique, sans que soient invalidées les autres dispositions de l'Entente et sans que cela n'ait d'incidence sur la validité ou l'applicabilité de cette disposition dans un autre ressort juridique ou à d'autres parties ou cas particuliers.

16.16. Aucune autre modalité. Les modalités et conditions de la présente Entente régissent toutes les transactions envisagées par l'Entente, y compris les commandes de vente, les énoncés des travaux ou les documents similaires. Toute variation ou tout ajout proposé à ces modalités et conditions dans tout document soumis par vous ou votre client sont nuls et sans effet.

16.17. Exportation. Sherweb a l'obligation de respecter ses engagements aux termes de l'Entente sous réserve de restrictions découlant du droit applicable relativement au contrôle des exportations national et international, y compris des embargos ou toute autre sanction. Les Parties reconnaissent aussi que les Services pourront faire l'objet de restrictions à l'exportation et à la réexportation aux termes de la loi applicable en matière de contrôle des exportations et que ces services ne pourront donc être exportés or réexportés que conformément à cette loi applicable.

16.18. Langue. Vous avez choisi que l'Entente soit rédigée en français. *You have chosen that the Agreement be drafted in French.*

v. 007