

CONTRAT D'ABONNEMENT

Le présent Contrat d'abonnement (le « **Contrat** ») s'applique à l'octroi, par HOODI, d'un accès à la plateforme logicielle de gestion HOODI (la « **Plateforme** ») en lien avec la copropriété désignée lors de votre inscription à la Plateforme (la « **Copropriété** »). En vous inscrivant à la Plateforme, vous acceptez d'être lié par le présent Contrat à compter de la date d'activation du Compte (tel que défini ci-dessous) de la Plateforme (la « **Date d'entrée en vigueur** »). Dans ce Contrat, le terme « **Client** » désigne le syndicat de la Copropriété. À titre de signataire du Contrat, vous représentez et garantissez être dûment autorisé à conclure et signer le présent Contrat, pour et au nom du syndicat de la Copropriété.

VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT LE PRÉSENT CONTRAT D'ABONNEMENT, CAR EN ACCÉDANT À LA PLATEFORME, EN L'UTILISANT, OU EN CLIQUANT SUR LE BOUTON DE CONFIRMATION DE L'ABONNEMENT, IL CONSTITUE UN CONTRAT CONTRAIGNANT CONCERNANT L'ABONNEMENT À LA PLATEFORME.

1. PLATEFORME

1.1 Utilisateurs autorisés. Le Client peut désigner un ou plusieurs Utilisateurs autorisés (tel que définis ci-dessous) à utiliser la Plateforme dans le compte du syndicat de la Copropriété et des unités de la Copropriété désignées dans votre compte (un « **Compte** »). Lors de la création du Compte, le Client et ses Utilisateurs autorisés doivent fournir à HOODI des informations véridiques et complètes et s'assurer que ces informations restent toujours exactes, notamment en ce qui a trait : (i) aux informations relatives à la Copropriété ; et (ii) au nombre d'unités de la Copropriété lors de la sélection du forfait d'abonnement. Le titulaire du Compte aura accès aux Fonctionnalités (telles que définies ci-dessous) de la Plateforme et pourra assigner un rôle spécifique à chacun de ses Utilisateurs autorisés. Par souci de clarté, chaque rôle assigné octroie différents droits d'usage et d'accès aux Fonctionnalités de la Plateforme. Nonobstant ce qui précède, seul le titulaire du Compte et les Utilisateurs ayant le rôle « administrateur » (les « Administrateurs ») sont responsables de la gestion des informations relatives à la Copropriété et des unités associées affichées et inscrites sous le Compte. Toutefois, pour éviter toute ambiguïté, le(s) Utilisateur(s) autorisé(s) ayant des droits d'administration ont la possibilité de retirer ou modifier les rôles, et l'association des autres Utilisateurs autorisés au Compte, de sorte que l'accès et les privilèges de ses utilisateurs associés à leurs profils sur la Plateforme soient désactivés, révoqués ou modifiés en conséquence. Aux fins des présentes, « **Fonctionnalités** » s'entend des fonctionnalités auxquelles le titulaire d'un Compte a accès sur la Plateforme et permettant, notamment, de : (a) gérer le carnet d'entretien de la Copropriété ; (b) gérer les

tâches administratives relatives à la Copropriété ; (c) documenter les interventions et tâches réalisées au fil du temps ; (d) centraliser la documentation de la Copropriété ; (e) consulter l'historique et générer des rapports des interventions faites à la Copropriété ; (f) assigner des Utilisateurs autorisés responsables aux différentes tâches ; (g) téléverser, télécharger, donner des accès, laisser des commentaires et partager des fichiers (factures, photos, contrats, devis, garanties, etc.) avec les Utilisateurs autorisés ; et (h) recevoir des communications et notifications de HOODI relatives à l'utilisation de la Plateforme. L'expression « **Utilisateur(s) autorisé(s)** » désigne un individu autorisé par le Client qui utilise la Plateforme en son nom, et peut inclure notamment un gestionnaire, un copropriétaire, un administrateur du syndicat de la Copropriété ou un concierge.

1.2 Abonnement ; Octroi de licence. Sous réserve du respect intégral par le Client du Contrat, y compris des obligations de paiement, HOODI accorde au Client, par les présentes, une licence limitée, révocable, non exclusive, ne pouvant faire l'objet d'une sous-licence et non transférable (sous réserve du paragraphe 9.3 ci-dessous) pendant la Durée (telle que définie ci-dessous) pour : (i) accéder à la Plateforme et l'utiliser jusqu'au nombre d'Utilisateurs autorisés dans le Compte (sauf accord écrit exprès des parties et sous réserve de tout ajustement approprié des Frais (tels que définis ci-dessous) ; et (ii) utiliser et faire un nombre raisonnable de copies des manuels d'utilisation, des guides d'installation de HOODI relatifs à la Plateforme et des différents rapports résultant de l'analyse des Données du Client (telles que définies ci-dessous) (collectivement, la « **Documentation** »), le tout, uniquement dans le cadre de l'utilisation de la Plateforme par le Client.

1.3 Période d'essai. HOODI peut, à sa seule et entière discrétion, offrir au Client une période d'essai afin d'accéder à la Plateforme (la « **Période d'essai** »). Pendant la Période d'essai, aucun Frais ne sera dû. À l'expiration de cette Période d'essai, et lorsqu'applicable, HOODI facturera les Frais associés au forfait sélectionné et le Client s'engage à les payer conformément aux modalités de paiement prévues au présent Contrat. **PENDANT LA PÉRIODE D'ESSAI ET NONOBTANT TOUTE DISPOSITION EXPRESSE À L'EFFET CONTRAIRE DANS LE CONTRAT, LA PLATEFORME EST FOURNIE « TELLE QUELLE » SANS AUCUNE GARANTIE ET HOODI SE DÉGAGE DE TOUTE RESPONSABILITÉ EN LIEN AVEC L'UTILISATION DE LA PLATEFORME PENDANT UNE PÉRIODE D'ESSAI.**

1.4 Réserve de droits. HOODI se réserve tous les droits qui ne sont pas expressément accordés au Client dans les présentes. À l'exception des droits et licences limités octroyés explicitement dans le cadre des présentes, aucune disposition des présentes n'accorde, par implication, renonciation, estoppel ou autre, au Client ou à un tiers, des droits de propriété intellectuelle ou d'autres droits, titres ou intérêts relatifs à la Plateforme et à la Documentation.

1.5 Obligations du Client. Le Client est seul et unique responsable de toutes les utilisations de la Plateforme résultant de l'accès fourni par HOODI, directement ou indirectement, que cet accès ou cette utilisation soient autorisés par le Contrat ou en violation de celui-ci. Sans limiter la généralité de ce qui précède, le nombre total d'unités de la Copropriété ne doit pas dépasser le nombre indiqué dans le forfait sélectionné par le Client lors de son abonnement à la Plateforme, sauf par accord écrit exprès des parties et sous réserve de tout ajustement approprié des Frais. Le Client est responsable de tous les actes et omissions de ses Utilisateurs autorisés, et tout acte ou omission d'un Utilisateur autorisé qui constituerait une violation du présent Contrat s'il était commis par le Client sera considéré comme une violation du présent Contrat par le Client. Le Client doit déployer des efforts commercialement raisonnables pour faire connaître à tous ses Utilisateurs autorisés : (i) les dispositions du présent Contrat applicables à l'utilisation de la Plateforme par ces Utilisateurs autorisés ; et (ii) les Conditions d'utilisation et la Politique de confidentialité relatives à la Plateforme, et doit faire en sorte que les Utilisateurs autorisés se conforment à ces dispositions. Le Client s'engage à : (a) aviser immédiatement HOODI de toute utilisation non autorisée connue ou suspectée de la Plateforme et

toute violation d'une mesure de sécurité susceptible d'entraîner une utilisation non autorisée de la Plateforme ; et (b) coopérer avec HOODI et déployer des efforts commercialement raisonnables pour mettre un terme à cette utilisation non autorisée ou à cette violation.

1.6 Restrictions d'utilisation. Le Client n'utilisera pas la Plateforme à des fins dépassant le cadre du présent Contrat. Sans limiter la généralité de ce qui précède et sauf disposition contraire dans le présent Contrat, le Client ne doit à aucun moment, directement ou indirectement : (i) copier, modifier ou créer des œuvres dérivées de la Plateforme ou de la Documentation, en tout ou en partie ; (ii) louer, donner à bail, prêter, vendre, accorder des sous-licences, céder, distribuer, publier, transférer ou mettre à disposition de toute autre manière la Plateforme ou la Documentation ; (iii) faire de la rétro-ingénierie, désassembler, décompiler, décoder, adapter ou tenter de toute autre manière de dériver le code source de la Plateforme ou d'y avoir accès, en tout ou en partie ; (iv) supprimer tout avis de propriété de la Plateforme ou de la Documentation ; (v) utiliser la Plateforme ou la Documentation en tant que bureau de services, en temps partagé ou de toute autre manière permettant à des tiers d'utiliser la Plateforme ou la Documentation, à l'exception des Utilisateurs autorisés, et ce, conformément au Contrat ; (vi) utiliser la Plateforme contrairement à la Documentation ; (vii) fournir à des tiers des mots de passe ou d'autres informations de connexion à la Plateforme ; (viii) partager des informations de la Plateforme avec d'autres utilisateurs ; (ix) sonder, scanner, tester la vulnérabilité ou contourner tout mécanisme de sécurité utilisé par les sites Web, les serveurs ou les réseaux connectés à la Plateforme ; (x) entreprendre toute action qui impose une charge déraisonnable ou disproportionnée sur les sites Web, les serveurs ou les réseaux connectés à la Plateforme ; (xi) accéder (et tenter d'accéder) ou utiliser les données d'autres Clients par l'intermédiaire de la Plateforme ; (xii) diminuer ou entraver sciemment l'accès à la Plateforme ; (xiii) accéder à la Plateforme ou l'utiliser pour créer une plateforme ou un service similaire ou concurrent ; ou (xiv) utiliser la Plateforme ou la Documentation d'une manière ou à des fins qui enfreignent, détournent ou violent d'une autre manière tout droit de propriété intellectuelle ou tout autre droit d'une personne, ou qui violent toute loi applicable.

1.7 Suspension de la Plateforme. Nonobstant toute disposition contraire du Contrat, HOODI peut suspendre temporairement l'accès du Client et de tout Utilisateur autorisé à tout ou partie de la Plateforme si

HOODI détermine raisonnablement que : (i) il existe une menace ou une attaque sur une composante de la Plateforme ; (ii) l'utilisation de la Plateforme par le Client ou tout Utilisateur autorisé perturbe ou pose un risque de sécurité pour la Plateforme ou pour tout autre client de HOODI ; (iii) le Client, ou tout Utilisateur autorisé, utilise la Plateforme pour des activités frauduleuses ou illégales ; (iv) l'utilisation de la Plateforme par le Client ou tout Utilisateur autorisé est interdite par les lois applicables ; ou (v) l'utilisation de la Plateforme par le Client ou tout Utilisateur autorisé est contraire aux dispositions du Contrat (chacune, une « **Suspension** »). HOODI s'efforcera, dans la mesure du possible, d'aviser le Client par écrit de toute Suspension et de lui fournir des mises à jour concernant la reprise de l'accès à la Plateforme à la suite d'une Suspension. HOODI s'efforcera, dans la mesure du possible, de rétablir l'accès à la Plateforme dès que l'événement à l'origine de la Suspension est résolu. HOODI n'est pas responsable des dommages, responsabilités, pertes (y compris toute perte de bénéfices) ou autres conséquences que le Client ou tout Utilisateur autorisé pourrait subir à la suite d'une Suspension.

1.8 Assistance ; Niveaux de services. Sauf pendant une Période d'essai pendant laquelle aucun Service de support (tel que définis ci-dessous) n'est offert, HOODI s'engage à fournir au Client les services de support décrits à l'Annexe B des présentes, laquelle fait partie intégrante du Contrat (les « **Services de support** ») de temps à autre pendant la Durée du Contrat. Sous réserve des conditions du présent Contrat, HOODI déploiera des efforts commercialement raisonnables pour rendre la Plateforme disponible, conformément aux niveaux de services définis à l'Annexe B.

1.9 Utilisation des Données du Client. À moins d'obtenir le consentement préalable écrit du Client (un courriel étant suffisant), HOODI n'accédera pas, ne traitera pas et n'utilisera pas autrement les données que le Client ou ses Utilisateurs autorisés créent, téléchargent, soumettent, utilisent ou divulguent autrement à HOODI ou à ses représentants dans le cadre de l'utilisation de la Plateforme (collectivement, les « **Données du Client** »), sauf dans la mesure nécessaire à la fourniture de l'accès à la Plateforme et au maintien ou à l'amélioration de la performance et des Fonctionnalités de la Plateforme. HOODI n'est pas responsable de l'inexactitude, de l'erreur ou de l'omission des Données du Client. Le Client reconnaît et convient qu'HOODI a le droit (mais non l'obligation) de conserver les Données du Client à l'expiration ou à la résiliation du Contrat, afin de créer des Données

agrégées (telles que définies ci-dessous), conformément au paragraphe 1.10 des présentes. Nonobstant ce qui précède, le Client est entièrement responsable de prendre toutes les mesures nécessaires pour récupérer les Données du Client et les exporter hors de la Plateforme dans les quatre-vingt-dix (90) jours suivant la résiliation ou l'expiration du Contrat, sauf dans le cas d'une Période d'essai où les Données du Client doivent être récupérées et exportées hors de la Plateforme avant la fin de la Période d'essai. En cas d'inaction ou de manquement de la part du Client, toute tentative de récupération sera facturée au taux horaire en vigueur chez HOODI. Dans la mesure où les Données du Client comprennent des Renseignements personnels (tels que définis à l'Annexe A des présentes, laquelle fait partie intégrante du Contrat), HOODI accepte de se conformer aux dispositions énoncées dans l'Annexe A. En cas de contradiction entre les dispositions du présent Contrat et les dispositions de l'Annexe A en ce qui a trait aux Renseignements personnels, les dispositions de l'Annexe A prévaudront.

1.10 Données agrégées. Le Client reconnaît et convient que HOODI peut surveiller l'utilisation de la Plateforme par le Client et les Utilisateurs autorisés, collecter et compiler des ensembles de données agrégées et anonymes et créer des structures de modèles de décision (les « **Données agrégées** »). Entre les parties, tous les droits, titres et intérêts relatifs aux Données agrégées, incluant tous les droits de propriété intellectuelle y afférents, appartiennent à HOODI. Le Client reconnaît et convient que HOODI peut : (i) générer les Données agrégées sur la base des Données du Client ; (ii) mettre les Données agrégées à la disposition du public conformément aux lois applicables ; et (iii) utiliser les Données agrégées dans la mesure et de la manière autorisées par les lois applicables.

2. FRAIS ; PAIEMENT

2.1 Frais. Afin d'accéder à la Plateforme pendant la Durée du Contrat, le Client doit payer à HOODI les frais associés au forfait de l'abonnement sélectionné par le Client (les « **Frais** »), plus toute taxe applicable. Par souci de clarté, les Frais sont non remboursables et ils sont calculés selon le forfait sélectionné par le Client et le nombre d'unités de la Copropriété associés à son Compte.

2.2 Période de facturation. Sous réserve des autres modalités de paiement convenues entre les parties, HOODI facturera les Frais sur une base annuelle pendant la Durée à compter de la Date

d'entrée en vigueur du Contrat. Le Client s'engage à effectuer tous les paiements des Frais en vertu des présentes : (i) par chèque à l'ordre de Technologies Hoodi Inc. et à l'adresse spécifiée dans l'entête de la facture avec le numéro de facture dans la note du chèque ; ou (ii) par virement bancaire ; ou (iii) par virement interac ; ou (iv) par carte de crédit. Si vous choisissez le paiement par carte de crédit, vous acceptez qu'un processeur de paiement tiers autorisé par HOODI (par exemple, PayPal, Stipe, etc.) débite votre carte de crédit pour les frais de commande dudit Service, sujet aux modalités et conditions d'utilisations exigées par la plateforme transactionnelle externe. Aucun remboursement ne sera effectué en cas de diminution du nombre d'unités ou d'Utilisateurs autorisés pendant la Durée du Contrat. Sous peine de suspension ou de désactivation du Compte, tous les montants dus à HOODI doivent être payés dans les quinze (15) jours suivant la réception d'une facture.

2.3 Retard de paiement. En cas de retard de paiement des Frais, HOODI peut suspendre ou annuler l'accès à la Plateforme jusqu'au paiement intégral des Frais et des intérêts y afférents. Tout montant impayé à échéance portera intérêt à partir de la date d'échéance jusqu'au paiement, à un taux égal à deux pour cent (2 %) par mois. Le paiement est effectué sans aucun droit de compensation, de recouvrement, de demande reconventionnelle, de déduction, de débit ou de retenue pour quelque raison que ce soit. Sauf dans les cas prévus par le présent Contrat, aucun des paiements effectués en vertu du présent Contrat n'est remboursable.

2.4 Augmentation des Frais. HOODI se réserve le droit d'augmenter, de temps à autre, les Frais à sa discrétion, sur préavis écrit de deux (1) mois au Client. Les Frais augmentés seront facturés au Renouvellement.

2.5 Taxes. Tous les Frais et autres montants payables par le Client en vertu du présent Contrat sont exempts de taxes et d'évaluations similaires. Le Client est responsable de toutes les taxes applicables, y compris, sans limitation, la taxe sur les ventes, la taxe sur les produits et services (TPS), la taxe sur la valeur ajoutée, les taxes d'utilisation et d'accises, et toutes les autres taxes, droits et charges similaires de toute nature imposés par toute entité gouvernementale fédérale, provinciale, territoriale ou locale sur tous les montants payables par le Client en vertu des présentes, à l'exception des taxes imposées sur le revenu de HOODI.

3. DURÉE ; RÉSILIATION

3.1 Durée. Le présent Contrat prend effet à la Date d'entrée en vigueur et, sauf résiliation anticipée conformément au paragraphe 3.2 du présent Contrat, se poursuit pendant une période d'un (1) an (la « **Durée initiale** »). Un avis de renouvellement sera transmis au Client dans les trente (30) jours précédant l'expiration de la Durée initiale ou d'un Renouvellement, selon le cas. Au terme de la Durée initiale, le Contrat sera renouvelé pour une période d'une (1) année (un « **Renouvellement** »), sauf si le Client avise HOODI par écrit de son intention de ne pas renouveler le Contrat au moins quarante-huit (48) heures avant la fin de la Durée initiale ou d'un Renouvellement, selon le cas. La Durée initiale et tout Renouvellement, le cas échéant, sont désignés collectivement par le terme « **Durée** ».

3.2 Résiliation. En plus de tout autre droit de résiliation énoncé dans le présent Contrat, HOODI peut résilier le présent Contrat par la transmission d'un avis écrit, avec effet immédiat, si : (i) le Client viole le présent Contrat et que cette violation se poursuit plus de dix (10) jours après la remise par HOODI d'un avis écrit à cet effet ; ou (ii) le Client fait faillite, est mis sous séquestre, dissout ou liquidé. Nonobstant ce qui précède, HOODI peut résilier le présent Contrat en tout temps et sans nécessité de préavis en cas de faute grave du Client, notamment, mais sans limitations, en cas de toute tentative de vol d'informations, de partage de Renseignements personnels, de rétro-ingénierie ou d'utilisation frauduleuse, illégale ou illicite des composantes de la Plateforme. En sus de ce qui précède, HOODI peut également mettre fin à toute Période d'essai en cours sans préavis, le cas échéant, le tout, à sa seule et entière discrétion. Par souci de clarté, et sous réserve des modalités prévues à l'Annexe A, le Client renonce irrévocablement à l'application de l'article 2125 du *Code civil du Québec* et si le Client souhaite mettre fin au Contrat, il doit le faire conformément au paragraphe 3.1 ci-dessus.

3.3 Effets de l'expiration ou de la résiliation. En cas d'expiration ou de résiliation anticipée du présent Contrat, tous les droits accordés au Client en vertu des présentes sont automatiquement rétrocedés à HOODI et, sans préjudice de ce qui précède, le Client devra immédiatement cesser d'utiliser la Plateforme et la Documentation. Par souci de clarté, l'expiration ou la résiliation n'affecte pas l'obligation du Client de payer tous les Frais qui peuvent être dus à la date de cette expiration ou résiliation.

3.4 Survie des dispositions. Le paragraphe 3.4 et les articles 3, 4, 5, 6, 7, 8 et 9 survivront à toute

résiliation ou expiration du présent Contrat, de même que toute autre disposition qui, par sa signification, est destinée à survivre à une telle expiration ou résiliation.

4. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

4.1 Propriété de HOODI. Le Client reconnaît et convient que, entre les parties, HOODI détient l'ensemble des droits, titres et intérêts, incluant tout droit de propriété intellectuelle, sur et dans ses Informations confidentielles (telles que définies ci-dessous), la Plateforme (incluant les données, textes, images, dessins, vidéos, sons et le code source de la Plateforme), la Documentation et les Données agrégées (la « **Propriété de HOODI** »). À moins d'une disposition expresse à l'effet contraire dans le Contrat, rien dans les présentes ne doit être interprété comme conférant, transférant ou cédant au Client un quelconque droit, titre ou intérêt (incluant un quelconque droit de propriété intellectuelle) sur et dans la Propriété de HOODI, en tout ou en partie.

4.2 Données du Client. Entre les parties, le Client détient l'ensemble des droits, titres et intérêts, incluant tout droit de propriété intellectuelle, sur et dans les Données du Client et ses Informations confidentielles. Par les présentes, le Client accorde à HOODI : (i) une licence non exclusive, libre de redevances et mondiale pour reproduire, distribuer, utiliser et afficher de toute autre manière les Données du Client et accomplir tous les actes relatifs aux Données du Client qui peuvent être nécessaires à HOODI pour donner accès à la Plateforme ; et (ii) une licence non exclusive, perpétuelle, irrévocable, libre de redevances et mondiale pour utiliser et rendre anonymes les Données du Client, afin de créer les Données agrégées.

4.3 Rétroaction. HOODI n'est pas tenue de traiter de manière confidentielle toute Rétroaction (telle que définie ci-dessous) que le Client lui fournit (le cas échéant), et aucune disposition du présent Contrat ne restreint le droit d'utiliser, de tirer profit, de divulguer, de publier, de garder secret ou d'exploiter de toute autre manière une Rétroaction, sans compensation, ni attribution à la personne qui l'a fournie. Aux fins des présentes, « **Rétroaction** » s'entend de toute suggestion ou autre idée visant à améliorer ou à modifier la Plateforme ou les Services.

4.4 Produits tiers. HOODI peut distribuer certains produits tiers fournis ou intégrés à la Plateforme (collectivement, les « **Produits tiers** »). Aux fins du présent Contrat, ces Produits tiers sont soumis à leurs propres conditions et licences. Si le Client n'accepte

pas de se conformer aux conditions applicables à ces Produits tiers, il ne doit pas les installer ou les utiliser. Le Client reconnaît et convient que, entre les parties, les fournisseurs tiers concernés détiennent tous les droits, titres et intérêts, y compris tous les droits de propriété intellectuelle, sur et dans les Produits tiers.

5. CONFIDENTIALITÉ

5.1 Informations confidentielles. Aux fins des présentes, « **Information(s) confidentielle(s)** » s'entend de toutes les informations : (i) divulguées par une partie (la « **Partie divulgatrice** ») à l'autre partie (la « **Partie réceptrice** ») ou avec lesquelles la Partie réceptrice peut entrer en contact ou dont elle peut prendre connaissance dans le cadre des présentes (y compris les technologies et les secrets commerciaux de la Partie divulgatrice) ; et (ii) qui sont désignées comme confidentielles par la Partie divulgatrice (oralement ou par écrit) ou qui devraient être considérées comme confidentielles en raison de leur nature ou des circonstances qui entourent leur divulgation. Les Informations confidentielles excluent toutefois les informations qui : (t) sont déjà connues de la Partie réceptrice au moment de leur divulgation ; (u) ont été rendues publiques sans action de la part de la Partie réceptrice ; (v) ont été divulguées à la Partie réceptrice par un tiers qui a un intérêt légitime dans l'information et le droit de la divulguer ; (w) ont été développées par la Partie réceptrice ou par un tiers qui a un intérêt légitime dans l'information et le droit de la divulguer ; (x) ont été développées par la Partie réceptrice de manière indépendante et sans utiliser d'Informations confidentielles ; (y) ont été autorisées par écrit par la Partie divulgatrice à être divulguées par la Partie réceptrice ; ou (z) ont été divulguées à une tierce partie par la Partie divulgatrice sans imposer à cette tierce partie des restrictions similaires sur leur divulgation.

5.2 Obligation de confidentialité. Les parties reconnaissent et conviennent que la Partie divulgatrice peut fournir des Informations confidentielles à la Partie réceptrice dans le cadre du présent Contrat. La Partie réceptrice s'engage à protéger les Informations confidentielles de la Partie divulgatrice contre toute divulgation ou utilisation non autorisée avec au moins le même degré de diligence que celui dont elle fait preuve à l'égard de ses propres Informations confidentielles, mais en aucun cas avec un degré de diligence inférieur à ce qui est commercialement raisonnable. La Partie réceptrice ne peut utiliser les Informations confidentielles que conformément aux dispositions du présent Contrat et uniquement pour

s'acquitter de ses obligations et exercer ses droits en vertu du présent Contrat.

5.3 Non-divulgation. La Partie réceptrice ne divulguera les Informations confidentielles qu'à ses administrateurs, dirigeants, employés et représentants (collectivement, les « **Représentants** ») qui: (i) ont besoin de connaître les Informations confidentielles ; (ii) ont été informés des obligations de confidentialité énoncées dans les présentes ; et (iii) acceptent de se conformer à ces obligations de confidentialité. La Partie réceptrice demeure entièrement responsable de toute violation du présent article 6 par ses Représentants.

5.4 Divulgation obligatoire. Dans le cas où la Partie réceptrice est invitée ou tenue, en vertu d'une loi, d'une règle, d'un règlement ou ordonnance judiciaire ou administrative, de divulguer des Informations confidentielles, la Partie réceptrice devra, dans la mesure où cela n'est pas interdit par la loi, la règle, le règlement ou l'ordonnance judiciaire ou administrative applicable, fournir à la Partie divulgateuse un avis écrit préalable raisonnable d'une telle demande, afin de permettre à la Partie divulgateuse, à ses seuls frais : (i) de demander une ordonnance de protection appropriée ou un autre recours (auquel la Partie réceptrice convient qu'elle ne s'opposera pas) ; ou (ii) dans la mesure où la loi, la règle, le règlement ou l'ordonnance judiciaire ou administrative applicable le permet, de consulter la Partie réceptrice en ce qui concerne les mesures à prendre pour résister, limiter ou réduire la portée d'une telle demande. La Partie réceptrice ne fournira que la partie des Informations confidentielles qui, selon des conseils juridiques, fait l'objet de la demande.

5.5 Violation. Chaque partie reconnaît et convient qu'une violation du présent article 5 causerait à la Partie divulgateuse un préjudice irréparable pour lequel des dommages-intérêts monétaires ne constitueraient pas un remède adéquat et que, outre les autres recours dont elle dispose, la Partie divulgateuse a droit à une injonction contre une telle violation ou menace de violation, sans qu'il soit nécessaire de prouver l'existence d'un préjudice réel ou de déposer un cautionnement ou une autre garantie.

5.6 Renseignements personnels. Dans la mesure où les Informations confidentielles du Client comprennent des Renseignements personnels, HOODI s'engage à respecter les dispositions énoncées à l'Annexe A. En cas de contradiction entre les dispositions du présent Contrat et les dispositions

de l'Annexe A, les dispositions de l'Annexe A prévaudront.

6. REPRÉSENTATIONS ET GARANTIES

6.1 Représentations et garanties mutuelles. Chaque partie représente et garantit à l'autre que : (i) elle a l'autorité et la capacité de conclure et de signer le présent Contrat ; (ii) le présent Contrat constitue une obligation légale, valide et contraignante, qui lui est opposable conformément à ses termes ; (iii) elle n'est soumise à aucune restriction ou obligation dont on pourrait raisonnablement s'attendre à ce qu'elle affecte l'exécution de ses obligations au titre du présent Contrat ; (iv) la signature, l'exécution, la livraison ou l'accomplissement de ses obligations en vertu du présent Contrat n'enfreindra pas ou n'entraînera pas de défaut en vertu de ses statuts, de ses règlements, de toute convention ou de toute loi à laquelle elle est assujettie, ni de tout jugement, ordonnance ou décret d'une autorité gouvernementale à laquelle elle est assujettie, ou de tout contrat auquel elle est partie ou par lequel elle est liée ; (v) elle détient tous les permis, consentements et autres autorisations nécessaires à l'exercice de ses activités telles qu'elles sont actuellement exercées ; (vi) il n'existe aucune procédure judiciaire en cours, imminente ou prévisible à son encontre, qui pourrait affecter sa capacité à exécuter ses obligations au titre du présent Contrat ; et (vii) elle n'est pas impliquée dans une procédure de faillite, d'insolvabilité, de liquidation, de dissolution ou de redressement.

6.2 Représentations et garanties additionnelles de HOODI. HOODI représente et garantit au Client que : (i) la Plateforme sera conforme, à tous égards importants, au niveau des services énoncés dans l'Annexe B des présentes lorsqu'elle est utilisée conformément à la Documentation ; (ii) elle maintiendra toutes les mesures de sécurité commercialement raisonnables, y compris les mesures physiques, organisationnelles et techniques, pour protéger les Données du Client contre l'altération, la divulgation ou l'accès non autorisés pendant la Durée du Contrat ; et (iii) qu'au meilleur de sa connaissance, la Plateforme ne viole ni n'enfreint les droits de propriété intellectuelle de tiers. Nonobstant ce qui précède, HOODI ne garantit pas que la Plateforme est totalement protégée contre le piratage ou toute autre infiltration ou divulgation non autorisée. Les garanties susmentionnées ne s'appliquent pas, et HOODI décline strictement toute garantie en ce qui concerne les Produits tiers. Par souci de clarté, HOODI ne fait aucune déclaration, ne pose aucune condition

et n'offre aucune garantie en ce qui concerne les Produits tiers.

6.3 Représentations et garanties additionnelles du Client. Le Client représente et garantit à HOODI que : (i) en tout temps, il se conformera aux lois applicables (incluant celles en matière de protection de la vie privée, des données et des renseignements personnels) et au présent Contrat ; (ii) les Données du Client n'enfreignent ni ne violent aucun droit de tiers ; et (iii) il a obtenu tous les droits et consentements nécessaires pour accorder à HOODI les droits accordés par les présentes.

6.4 Période d'essai. Sans restreindre la portée du paragraphe 1.3 du Contrat, le Client reconnaît et convient que les paragraphes 6.1 et 6.2 ne s'appliquent pas à toute Période d'essai dont il pourrait bénéficier.

6.5 Exclusions. À L'EXCEPTION DES GARANTIES LIMITÉES DÉFINIES AUX PARAGRAPHE 6.1 ET 6.2 CI-DESSUS ET DANS LA PLEINE MESURE PERMISE PAR LES LOIS APPLICABLES, LA PÉRIODE D'ESSAI, LA PLATEFORME, LA DOCUMENTATION, LES SERVICES, LES INFORMATIONS CONFIDENTIELLES DE HOODI ET LE MATÉRIEL DE FORMATION SONT FOURNIS « TELS QUELS » ET HOODI DÉCLINE PAR LES PRÉSENTE TOUTES LES CONDITIONS ET GARANTIES, QU'ELLES SOIENT EXPRESSES, IMPLICITES, STATUTAIRES OU AUTRES. HOODI DÉCLINE SPÉCIFIQUEMENT TOUTES LES CONDITIONS ET GARANTIES IMPLICITES DE QUALITÉ MARCHANDE, D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER, AINSI QUE TOUTES LES CONDITIONS ET GARANTIES DÉCOULANT DE LA CONDUITE DES AFFAIRES, DE L'USAGE OU DES PRATIQUES COMMERCIALES. À L'EXCEPTION DES GARANTIES LIMITÉES PRÉVUES AUX PARAGRAPHE 6.1 ET 6.2, HOODI N'OFFRE AUCUNE CONDITION OU GARANTIE DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT QUE LA PLATEFORME, LA DOCUMENTATION, ET LES INFORMATIONS CONFIDENTIELLES DE HOODI, OU TOUT PRODUIT OU RÉSULTAT DE LEUR UTILISATION, SATISFERONT AUX EXIGENCES DU CLIENT OU DE TOUTE AUTRE PERSONNE, FONCTIONNERONT SANS INTERRUPTION, ATTEINDRONT LE RÉSULTAT VOULU, SERONT COMPATIBLES OU FONCTIONNERONT AVEC TOUT LOGICIEL, SYSTÈME OU AUTRE SERVICE, OU SERONT SÛRS, EXACTS, COMPLETS, EXEMPTS DE CODE NUISIBLE OU D'ERREUR.

7. INDEMNISATION

7.1 Indemnisation générale. Chaque partie (la « **Partie indemnisante** ») s'engage et convient d'indemniser, de défendre et de tenir quittes et indemnes l'autre partie, ses sociétés affiliées et leurs administrateurs, dirigeants, actionnaires, employés, mandataires, et autres représentants respectifs (la « **Partie indemnisée** »), contre toute perte due à une réclamation, demande, poursuite, action ou cause d'action d'un tiers (une « **Réclamation** ») liée à ou découlant d'une violation ou d'une violation présumée par la Partie indemnisante de l'une de ses déclarations, garanties ou obligations en vertu du présent Contrat. La Partie indemnisée devra informer la Partie indemnisante par écrit et dans les meilleurs délais de toute Réclamation et devra coopérer à la défense de cette Réclamation. Aucune des parties ne devra convenir d'un règlement hors cour pour toute Réclamation sans avoir obtenu le consentement préalable écrit de l'autre partie. Sans restreindre la généralité de ce qui précède, le Client s'engage et convient d'indemniser HOODI et ses représentants pour toute Réclamation résultant ou découlant, directement ou indirectement : (i) de l'utilisation de la Plateforme par le Client ou ses Utilisateurs autorisés; (ii) de tout emploi des Données du Client autorisé par le présent Contrat.

7.2 Atténuation. Nonobstant toute disposition expresse à l'effet contraire dans le Contrat, dans l'éventualité du non-respect par HOODI du paragraphe 6.2 (iii) du Contrat, HOODI pourra, à sa seule et entière discrétion et à titre de seule et unique obligation envers le Client : (i) obtenir une licence et procurer au Client le droit de continuer à utiliser la Plateforme, selon le cas, comme indiqué dans les présentes ; (ii) modifier les composantes de la Plateforme pour les rendre non contrefaisantes (sans aucune perte de qualité ou de fonctionnalité) ; ou (iii) résilier le présent Contrat si les mesures (i) et (ii) s'avèrent irréalisables. Par souci de clarté, les parties reconnaissent et conviennent que cette disposition énonce l'entièreté des droits et recours dont dispose le Client advenant le non-respect par HOODI du paragraphe 6.2 (iii) du Contrat.

7.3 Exclusion. HOODI n'aura aucune obligation en vertu du présent article 7 à l'égard de toute Réclamation découlant de ou liée à : (i) toute modification de la Plateforme créée par toute partie autre que HOODI si ce n'est pas à la demande expresse de HOODI ; (ii) toute combinaison de la Plateforme avec tout matériel, logiciel ou autres produits de tiers non autorisés par HOODI, lorsque cette combinaison fait l'objet de la Réclamation ; ou (iii)

l'utilisation de toute version de la Plateforme autre que la dernière version mise à la disposition du Client par HOODI.

7.4 Limitation de la responsabilité. DANS LA PLEINE MESURE PERMISE PAR LA LOI, AUCUNE DES PARTIES (NI LEURS SOCIÉTÉS AFFILIÉES NI SOUS-TRAITANTS) NE SERA TENUE RESPONSABLE ENVERS L'AUTRE DU PRÉJUDICE ET DES DOMMAGES INDIRECTS, ACCESSOIRES, SPÉCIAUX, PUNITIFS, EXEMPLAIRES OU CONSÉCUTIFS QUELS QU'ILS SOIENT, Y COMPRIS, MAIS SANS S'Y LIMITER, LES DOMMAGES POUR PERTE DE PROFITS, D'ACTIVITÉ OU DE REVENUS, QUELLE QUE SOIT LA CAUSE OU LA FORME DE L'ACTION, MÊME SI CETTE PARTIE ÉTAIT CONSCIENTE DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES. NONOBTANT TOUTE DISPOSITION À L'EFFET CONTRAIRE DU PRÉSENT CONTRAT, LA RESPONSABILITÉ DE HOODI POUR TOUTE RÉCLAMATION DE QUELQUE NATURE OU ORIGINE QUE CE SOIT EN RELATION AVEC, DÉCOULANT DE, OU DE QUELQUE MANIÈRE QUE SE SOIT LIÉE À UN ABONNEMENT SERA LIMITÉE AUX FRAIS PAYÉS PAR LE CLIENT EN VERTU DU CONTRAT AU COURS DES DOUZE (12) MOIS PRÉCÉDANT LA DATE À LAQUELLE CETTE RÉCLAMATION EST INITIÉE PAR LE CLIENT.

8. GÉNÉRALITÉS

8.1 Intégralité de l'entente ; Amendement. Les parties reconnaissent et conviennent que ce Contrat constitue l'intégralité de l'accord entre les parties relativement à son objet et remplace tous les accords, ententes, représentations et arrangements antérieurs, verbaux ou écrits, se rapportant à son objet. Aucun amendement, modification ou renonciation à ce Contrat ne sera valide à moins d'être confirmé dans un écrit signé par les deux parties.

8.2 Ordre de préséance. Sauf disposition contraire du présent Contrat, en cas de conflit entre les déclarations faites dans le Contrat, ses annexes et tout autre document incorporé aux présentes par référence, l'ordre de préséance suivant s'applique : (i) en premier lieu, le Contrat; et (ii) en deuxième lieu, les annexes du Contrat ; (iii) en troisième lieu, tout autre document incorporé aux présentes par référence.

8.3 Cession ; Effet contraignant. Le présent Contrat ne peut être cédé par l'une ou l'autre des parties, en tout ou en partie, sans le consentement écrit préalable de l'autre partie, qui ne peut être retardé

ou refusé de manière déraisonnable, à l'exception du fait que HOODI peut céder ou transférer le présent Contrat, en tout ou en partie, sans le consentement écrit préalable du Client, en cas de vente, de fusion, de consolidation ou de réorganisation d'entreprise de la partie cédante, ou de vente de la totalité ou de la quasi-totalité des actifs de la partie cédante, à condition que le cessionnaire accepte par écrit d'être lié par les obligations de HOODI dans le cadre du présent Contrat. Le présent Contrat lie les parties et leurs successeurs et ayants droit autorisés.

8.4 Relation entre les parties. Le Client et HOODI sont des entrepreneurs indépendants et rien dans le présent Contrat ne peut être interprété comme créant de quelque manière que ce soit une agence, un partenariat, un emploi ou une coentreprise.

8.5 Avis. À moins d'une disposition contraire à cet effet aux présentes, tout avis ou consentement prévu ou requis par le Contrat : (i) devra être soumis par écrit et remis en mains propres, par courrier recommandé ou certifié (avec récépissé de livraison) ou par courriel (avec accusé de réception) à l'adresse de contact indiquée au Compte ou à toute autre adresse que la partie pourra désigner par écrit conformément à la présente clause ; et (ii) sera réputé avoir été reçu le jour de la remise lorsque livré en mains propres ou le troisième (3^e) jour ouvrable après sa mise à la poste ou de sa réception dans le cas du courrier recommandé ou certifié ou du courriel.

8.6 Force majeure. En aucun cas l'une ou l'autre des parties ne sera responsable envers l'autre partie, ou ne sera réputée avoir violé le présent Contrat, pour tout manquement ou retard dans l'exécution de ses obligations au titre du présent Contrat (à l'exception des obligations de paiement), si et dans la mesure où ce manquement ou ce retard est causé par des circonstances échappant au contrôle raisonnable de la partie concernée, y compris, mais sans s'y limiter, les catastrophes naturelles, les épidémies, les pandémies, les inondations, les incendies, les tremblements de terre, les explosions, les guerres, le terrorisme, les invasions, les émeutes ou autres troubles civils, les grèves, les arrêts ou ralentissements de travail ou autres perturbations industrielles, l'adoption d'une loi ou toute mesure prise par une autorité gouvernementale ou publique, y compris l'imposition d'un embargo.

8.7 Renonciation. Aucune renonciation par une partie à l'une des dispositions du présent Contrat ne sera effective si elle n'est pas explicitement formulée par écrit et signée par la partie qui y renonce. Sauf

disposition contraire dans le présent Contrat : (i) aucun défaut d'exercice ou retard dans l'exercice d'un droit, d'un recours, d'un pouvoir ou d'un privilège découlant du présent Contrat n'opérera ou ne sera interprété comme une renonciation à celui-ci ; et (ii) aucun exercice unique ou partiel d'un droit, d'un recours, d'un pouvoir ou d'un privilège en vertu du présent Contrat n'empêchera tout autre exercice ultérieur de celui-ci ou l'exercice de tout autre droit, recours, pouvoir ou privilège.

8.8 Divisibilité. Si une disposition du présent Contrat est jugée invalide, illégale ou inapplicable dans une juridiction, cette invalidité, illégalité ou inapplicabilité n'affectera pas et n'aura aucune incidence sur les autres conditions ou dispositions du présent Contrat et n'invalidera ni ne rendra inapplicable le présent Contrat, ni cette condition ou disposition dans une autre juridiction.

8.9 Contreparties. Le présent Contrat peut être signé en plusieurs exemplaires, dont chacun est réputé être un original, mais dont l'ensemble est réputé constituer un seul et même Contrat.

8.10 Droit applicable et juridiction. Le présent Contrat est régi, interprété et appliqué conformément aux lois de la province de Québec et aux lois fédérales applicables, sans tenir compte des règles de conflit de lois. Les parties conviennent que tout litige de quelque nature que ce soit en rapport avec le présent Contrat, découlant de celui-ci ou s'y rapportant de quelque manière que ce soit, doit être porté et réglé exclusivement dans le district judiciaire de Québec, dans la province de Québec, et renoncent à toute objection selon laquelle ce lieu n'est pas pratique ou approprié.

ANNEXE A

ADDENDUM SUR LA CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES

Le présent addendum sur la confidentialité des données (« **DPA** ») fait partie de du Contrat conclu entre HOODI et le Client. Le Contrat incorpore expressément le présent DPA par référence, et tous les termes en majuscules qui ne sont pas définis dans le présent DPA ont la signification qui leur est donnée dans le Contrat.

1. DÉFINITIONS

1.1 « **Employé(s) autorisé(s)** » désigne les employés de HOODI qui ont besoin de connaître ou d'accéder aux Renseignements personnels (tels que définis ci-dessus) pour permettre à HOODI de s'acquitter de ses obligations et d'exercer ses droits en vertu du présent Contrat.

1.2 « **Personne(s) autorisée(s)** » désigne : (i) les Employés autorisés ; et (ii) les administrateurs, dirigeants, employés et représentants de HOODI qui ont besoin de connaître les Renseignements personnels ou d'y accéder pour permettre à HOODI de s'acquitter de ses obligations et d'exercer ses droits en vertu du Contrat, et qui sont liés par écrit par des obligations de confidentialité et d'autres obligations suffisantes pour protéger les Renseignements personnels conformément aux conditions générales du présent DPA .

1.3 « **Données** » a la signification indiquée à l'article 2.1 ci-dessous.

1.4 « **Renseignement(s) personnel(s)** » désigne toute information se rapportant à une personne physique et permettant de l'identifier.

2 PROTECTION DES DONNÉES

2.1 **Données.** HOODI reconnaît et convient que, dans le cadre de l'exécution de ses obligations et de l'exercice de ses droits en vertu du Contrat, elle peut avoir accès à des Renseignements personnels, y compris dans le cadre des Données du Client (les « **Données** »). HOODI s'engage à utiliser et à conserver les Données uniquement aux fins et conformément aux conditions du présent DPA, et dans le respect de : (i) les politiques et procédures de protection des Données du Client, telles que le Client peut les mettre à jour de temps à autre ; et (ii) toutes les lois, règles juridiques et réglementations applicables, y compris tous les lois, règles, réglementations, normes industrielles, codes et pratiques fédérales et provinciales canadiennes auxquelles HOODI est tenue ou a volontairement accepté de se conformer en ce qui concerne la protection des Renseignements personnels (collectivement, les « **Lois sur la protection de la vie privée** »).

2.2 **Déclarations et garanties.** HOODI déclare et garantit qu'elle : (i) n'utilisera les Données qu'en conformité avec le Contrat afin de s'acquitter et d'exercer ses droits et obligations (y compris dans le but de créer les Données agrégées), et à aucune autre fin, quelle qu'elle soit ; (ii) ne partagera pas les Données avec des tiers, sauf si cela est nécessaire pour fournir la Plateforme, ou autorisé par écrit par le Client ; (iii) ne divulguera pas ou ne permettra à aucun employé, contractant, représentant ou autre tiers de divulguer les Données, ou toute partie de celles-ci, à l'exception des Personnes autorisées qui ont accepté de respecter les termes de ce DPA ou que le Client a autrement autorisé par écrit, et qui sont liées par écrit par des obligations de protection de la vie privée et de confidentialité suffisantes pour protéger les Renseignements personnels conformément aux termes et conditions de ce DPA ; (iv) conservera les Données aussi longtemps que nécessaire pour atteindre les objectifs de la collecte de ces Données, ou aussi longtemps que la loi l'exige, la durée la plus longue étant retenue ; (v) utilisera des mesures de protection administratives, physiques et technologiques commercialement raisonnables pour protéger les Données dans un environnement sûr contre la perte, le vol, l'accès non autorisé, l'acquisition, la divulgation, la destruction, l'altération, la copie, l'utilisation abusive, la modification et la perte ou les dommages accidentels, qui ne sont pas moins rigoureuses que les normes et les pratiques acceptées dans l'industrie, et s'assurera que toutes ces mesures de protection, y compris la manière dont les Services et la Plateforme sont fournis et dont les Données sont créées, collectées, consultées, reçues, utilisées, stockées, traitées, éliminées et divulguées, sont conformes aux Lois sur la protection de la vie privée applicables, ainsi qu'aux termes et conditions de ce DPA ; (vi) mettra en œuvre et maintiendra un programme écrit de sécurité de l'information comprenant des politiques, des procédures

et des évaluations des risques appropriées qui seront revues au moins une (1) fois par an ; (vii) sera responsable de toute violation par l'une des Personnes autorisées, ainsi que par ses dirigeants, employés ou représentants, des obligations énoncées dans le présent DPA ; (viii) utilisera les normes industrielles et les meilleures pratiques pour sauvegarder et empêcher l'utilisation abusive de toutes les Données qui lui sont divulguées en vertu du Contrat ou lors de la fourniture des Services et de la Plateforme ; (ix) notifiera immédiatement au Client toute violation des représentations, garanties et obligations énoncées dans le présent DPA et mettra tout en œuvre pour coopérer avec le Client afin de remédier à cette violation ; et (x) à la résiliation ou à l'expiration du Contrat ou à la demande immédiate du Client, sauf indication contraire du Client, détruira toutes les Données en sa possession dans les cinq (5) jours suivant la résiliation ou l'expiration du Contrat, et demandera à un signataire autorisé de certifier par écrit ou de signer une déclaration sous serment et de confirmer par écrit qu'aucune copie des Données n'a été conservée par HOODI, ses employés, ses représentants ou ses sous-traitants.

2.3 Propriété des Données. Les Données, ainsi que tous les droits, titres et intérêts liés aux Données, sont, entre les parties, la propriété exclusive du Client. Le Client ne cède, transfère ou transmet en aucune façon les droits, titres et intérêts qu'il détient sur et dans les Données à HOODI et HOODI n'a aucun droit de copier, d'utiliser, de reproduire, d'afficher, d'exécuter, de modifier ou de transférer les Données et toute œuvre dérivée de celles-ci, sauf dans les cas expressément prévus dans le Contrat.

3. INDEMNISATION

Nonobstant toute disposition contraire dans le Contrat, HOODI s'engage et convient d'indemniser, de défendre et de tenir quittes et indemnes le Client et ses sociétés affiliées, ainsi que leurs dirigeants, administrateurs, employés, successeurs et ayants droit autorisés respectifs, à l'égard de l'ensemble des responsabilités, pertes, dommages, dépenses, frais, règlements, pénalités et coûts (y compris les honoraires d'avocat, les frais de justice et les dépenses liées à sa défense), résultant de toute réclamation, poursuite ou action intentée contre les indemnisés du Client, découlant de, résultant de ou liée au non-respect par HOODI de l'une ou quelconque des dispositions énoncées à l'adresse du présent DPA.

4. AUDIT

Le Client peut, à ses frais, moyennant un préavis écrit de trente (30) jours, désigner son propre personnel ou un tiers indépendant pour vérifier que l'utilisation des Données par HOODI est conforme aux conditions du présent DPA. Cette vérification peut inclure un audit sur place effectué sur les lieux d'activités pertinents de HOODI, qui se déroulera pendant les heures de travail normales de HOODI et n'interférera pas de manière déraisonnable avec les activités commerciales de HOODI. Si cette vérification montre que HOODI n'utilise pas les Données conformément au DPA, le Client pourra résilier le Contrat avec effet immédiat et recevra le remboursement de tous les montants qu'il a payés à l'avance pour la période allant de la date effective de résiliation à la fin de la Durée du Contrat.

5. GÉNÉRALITÉS

5.1 Intégralité du Contrat. Sauf modification par le présent DPA, le Contrat reste pleinement en vigueur.

5.2 Contradictions. En cas de contradiction entre les dispositions du Contrat et les dispositions du présent DPA relatives à la protection des Renseignements personnels, les termes du présent DPA prévalent.

5.3 Maintien des obligations. La résiliation ou l'expiration du Contrat ne libère pas les parties de leurs obligations censées survivre à la résiliation ou à l'expiration du Contrat.

5.4 Assurances. Les parties s'engagent à prendre toute autre mesure, de poser tout autre acte et de signer et livrer tout document ou instrument raisonnablement nécessaire afin de donner plein effet au DPA.

ANNEXE B

ACCORD DE NIVEAUX DE SERVICES

Le présent Accord de niveaux de services (« **SLA** ») régit l'utilisation des Services et de la Plateforme auxquels le Client peut accéder dans le cadre du Contrat conclu avec HOODI. Le Contrat incorpore expressément le présent SLA par référence, et tous les termes en majuscules qui ne sont pas définis dans le présent SLA ont la signification qui leur est donnée dans le Contrat.

1. SERVICE DE SUPPORT

Pendant la Durée du Contrat, HOODI s'engage à déployer des efforts commercialement raisonnables pour atteindre les objectifs de niveau de service (« **SLO(s)** ») décrits ci-dessous.

- **Assistance téléphonique.** Les services d'assistance téléphonique pour le Client sont disponibles au 1 888 944 6634, de 09h00 à 17h00 les jours ouvrables (du lundi au vendredi) - heure de l'Est (UTC-5) (à l'exception des jours fériés dans la province de Québec, Canada).
- **Support standard.** Le Client peut adresser toute demande de support en cliquant sur le Centre d'aide disponible directement sur la Plateforme ou en écrivant à l'adresse suivante support@hoodi.ai qui sera traitée en fonction du niveau d'urgence de la demande les jours ouvrables suivants entre 09h00 et 17h00 - Heure de l'Est (UTC-5).
- **Réponse.** Toutes les demandes d'assistance seront classées par ordre de priorité par HOODI sur la base suivante dont la classification sera faite par HOODI, agissant raisonnablement :

Priorité	Réponse	Résolution
(A) Urgence	Un jour ouvrable	3 jours ouvrables
(B) Critique	5 jours ouvrables	14 jours ouvrables
(C) Non critique	Si le temps le permet, ou inclusion dans la prochaine mise à jour prévue.	À la seule discrétion de HOODI

(A) Urgent : Incident catastrophique de la Plateforme pour lequel il n'existe pas de solution de rechange.

(B) Critique : L'incident qui s'est avéré être un inconvénient sérieux pour le Client en raison de problèmes ou de caractéristiques de la Plateforme empêchant son fonctionnement normal. Cela inclut tout incident urgent pour lequel une solution de contournement est disponible. L'adéquation et les performances de la Plateforme sont gravement affectées.

(C) Non critique : Tous les autres problèmes non critiques que le Client peut facilement éviter ou contourner, ou dont la résolution n'est pas urgente. Léger désagrément. Pour les demandes non critiques, HOODI peut, à sa seule discrétion, choisir de ne pas résoudre la demande.

« **Réponse** » consiste à fournir au Client, selon le cas, l'un des éléments suivants : (i) une correction existante ; (ii) une nouvelle correction ; (iii) une solution de contournement ; ou (iv) une demande d'informations supplémentaires pour compléter l'analyse du problème ou un plan sur la manière dont le problème sera corrigé.

« **Résolution** » consiste à fournir une correction finale ou une solution de contournement du problème, y compris des modifications de la Plateforme et, dans la mesure du possible, une documentation nouvelle ou révisée, le cas échéant, étant entendu que la documentation peut être complétée après la date de résolution applicable.

- **Disponibilité.** HOODI s'engage à assurer un pourcentage de disponibilité de la Plateforme d'au moins 99,5 %. HOODI se réserve le droit de suspendre l'accès à la Plateforme pour l'ensemble du public ou pour un ou plusieurs Utilisateurs autorisés ou un Client en particulier pour toute période de temps, pour des motifs raisonnables et avec préavis écrit.
- **Indisponibilité prévue.** HOODI s'engage à prendre des mesures commercialement raisonnables pour effectuer sa maintenance et ses mises à niveau entre 21h00 et 06h00 - heure de l'Est (UTC-5).
- **Exclusions.** L'engagement de HOODI à l'égard des SLOs décrits ci-dessus ne s'applique pas à l'indisponibilité, à la suspension ou à l'expiration de la Plateforme ou à tout autre problème de performance de la Plateforme : (i) résultant de facteurs échappant au contrôle raisonnable de HOODI, y compris tout cas de force majeure, l'inaccessibilité à Internet ou des problèmes connexes au-delà du point de démarcation de la Plateforme, ainsi que tout défaut, défaillance ou inaccessibilité de tout produit ou service tiers externe à HOODI ; (ii) qui résultent d'une action ou d'une inaction du Client ou d'un tiers ; (iii) qui concernent des caractéristiques ou des services exclus du SLA (dans la Documentation associée) ; (iv) qui résultent de l'équipement, du logiciel ou d'autres technologies du Client ou d'un tiers; ou (v) qui résultent de la Suspension et de la résiliation par HOODI du droit du Client d'accéder aux Services et de les utiliser conformément au Contrat.

2. CRÉDITS DE SERVICE

Si HOODI ne respecte pas le SLO de disponibilité décrit ci-dessus, et si le Client remplit ses obligations en vertu du Contrat, le Client pourra bénéficier des crédits de service décrits ci-dessous. Par souci de clarté et nonobstant toute stipulation à l'effet contraire, il s'agit du seul recours du Client en cas de non-respect par HOODI des SLOs de disponibilité.

Les crédits de service sont calculés comme un pourcentage du total des Frais payés par le Client pour la Plateforme pour le cycle de facturation au cours duquel l'incident s'est produit, et ce, conformément au tableau suivant :

Pourcentage de disponibilité	Pourcentage du crédit de service
Inférieur à 99,5 %, mais supérieur ou égal à 99,0 %.	5 %
Moins de 99,0 %	10 %

Si le pourcentage de disponibilité applicable à la période de mesure de ladite demande est confirmé par HOODI et est inférieur au SLO de disponibilité applicable, HOODI émettra le crédit de service au Client sur demande du Client à cet effet après la période de mesure concernée.

Pour bénéficier d'un des crédits de service décrits ci-dessus, le Client doit en faire la demande par écrit au service d'assistance de HOODI dans un délai de trente (30) jours à compter du 1^{er} jour de la période de mesure qui suit immédiatement celle pour laquelle un crédit de service est demandé et préciser les périodes d'indisponibilité ainsi que la date et l'heure auxquelles elles se sont produites. Si le Client ne se conforme pas à ces exigences, il perdra son droit à bénéficier du crédit de service.

HOODI applique tous les crédits de service uniquement aux paiements futurs dus par le Client dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception de la demande de crédits de service admissibles. Les crédits de service ne donnent droit à aucun autre remboursement ou paiement de la part de HOODI. Un crédit de service est applicable et émis uniquement si le montant du crédit pour le cycle de facturation périodique applicable est supérieur à un dollar (1,00 \$ CAD) et est appliqué dans les soixante (60) jours suivant la demande de crédit de service.

Les crédits de service ne peuvent être transférés ou appliqués à un autre compte. Sauf disposition contraire dans le Contrat, le seul recours du Client en cas d'indisponibilité, d'inexécution ou autre défaillance de la Plateforme est la réception de crédits de service (s'ils sont éligibles) conformément aux conditions du SLA. Ces recours sont les



seuls recours du Client pour toute défaillance de la Plateforme, et le Client reconnaît et convient que si le SLA ne mentionne pas de recours pour une défaillance donnée, il n'a pas de recours.