



## CONDITIONS GENERALES DE SERVICE

*Version en date du 21 octobre, 2021*

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions de mise à disposition et d'utilisation des Services de Nuage-Réseau.

Elles forment, avec les Conditions Particulières de Service applicables et l'ensemble des documents auxquels elles font référence, un contrat (ci-après le « Contrat ») conclu entre 9321-8618 Québec inc. société constituée aux termes des lois du Québec, dont le siège social est situé 2725 rue Thérèse-Casgrain, Drummondville (Québec)QC, J2A 4J5, Canada (ci-après dénommée (« Nuage-Réseau »)), et toute personne physique ou morale, consommateur ou professionnel, de droit privé ou de droit public.

Les termes commençant par une majuscule ont le sens défini dans le cadre des présentes Conditions Générales de Service.

## ARTICLE 2 : SERVICES

**2.1. Conditions de Service applicables.** La mise à disposition et l'utilisation des Services sont régies par les présentes Conditions Générales de Service, les Conditions Particulières de Service applicables aux Services concernés, toutes autres conditions auxquelles lesdites Conditions Générales et Conditions Particulières font référence, telles que notamment Conditions Produits Tiers, ainsi que toutes les informations portées à la connaissance du Client lors de la Commande (les « Conditions de Service »). L'utilisation et/ou le téléchargement des Produits Tiers vaut acceptation par le Client des Conditions Produits Tiers conformément aux dispositions de l'Article 3.11. Les Conditions Particulières de Service et les Conditions Produits Tiers complètent les présentes Conditions Générales de Service. En cas de contradiction, les Conditions Particulières de Service ainsi que les présentes Conditions Générales prévalent sur les Conditions Produits Tiers. Toutes les Conditions de Service en vigueur sont disponibles sur simple demande auprès du Support Nuage-Réseau.

**2.2. Engagements et obligations de Nuage-Réseau.** Nuage-Réseau s'engage à apporter tout le soin et la diligence nécessaires à la fourniture de Services de qualité, conformément aux caractéristiques, modalités et niveaux de Services prévus au Contrat. Nuage-Réseau s'engage notamment à disposer d'une équipe compétente en charge de l'assistance du Client et de la gestion des Incidents et à assurer la disponibilité et la sécurité des Services suivant les modalités et niveaux de performance prévus aux Conditions de Service applicables. Nuage-Réseau est soumise à une obligation de moyens.

## ARTICLE 3 : CONDITIONS D'UTILISATION DES SERVICES

**3.1. Respect des Conditions de Service.** Le Client s'engage à commander et à utiliser les Services conformément aux Conditions de Service en vigueur. Les Services doivent être utilisés de manière raisonnable. Le Client s'engage notamment à prendre connaissance et à se conformer aux présentes Conditions Générales de Service, aux Conditions Particulières de Service et aux Conditions Produits Tiers applicables, ainsi qu'à toutes informations communiquées au Client au moment de la Commande. Lorsqu'il utilise les Services pour le compte de tiers, ou autorise des tiers à utiliser les Services, le Client s'engage, avant toute utilisation du ou des Service(s) par lesdits tiers, à leur communiquer et faire valider les conditions en vigueur et garantit Nuage-Réseau du respect desdites conditions.

**3.2. Choix des Services.** Avant de commander et d'utiliser des Services, le Client s'engage à prendre connaissance de toutes les Conditions de Service en vigueur (notamment les Conditions Particulières et Conditions Produits Tiers) et à étudier l'ensemble des documentations et configurations disponibles afin de sélectionner des Services et caractéristiques adaptés à ses besoins et à ceux des tiers par ou pour le compte desquels les Services sont utilisés. Le Client s'assure notamment que les Services sont adaptés aux exigences légales et réglementaires applicables aux activités réalisées dans le cadre de l'utilisation des Services. Pour obtenir des informations concernant les Services, le Client peut contacter le Support Nuage-Réseau. Les conditions et caractéristiques des Services évoluent régulièrement. Il appartient au Client de prêter attention à ces évolutions notamment dans le cadre de chaque nouvelle Commande.

**3.3. Connexion.** Pour utiliser les Services, le Client doit disposer, à ses frais et sous sa responsabilité, d'une connexion à distance (telle qu'Internet ou réseau privé). Le Client est informé que le réseau Internet présente des aléas techniques et des risques de sécurité extérieurs aux moyens techniques mis en œuvre par Nuage-Réseau dans le cadre des Services. Nuage-Réseau n'est pas responsable des défaillances des fournisseurs d'accès Internet ou autres opérateurs de réseaux de transport de données tiers (notamment défaut de fiabilité des lignes de connexion, fluctuation de la bande passante, interruptions, etc.), y compris des conséquences de telles défaillances, notamment lorsqu'elles entraînent une indisponibilité et/ou une discontinuité des Services.

**3.4. Moyens d'authentification.** Le Client est responsable de la gestion et de la confidentialité de ses moyens d'authentification, nécessaires pour se connecter et utiliser les Services. Le Client s'assure notamment que les Utilisateurs ont connaissance et respectent les règles de l'art permettant de préserver la confidentialité de leurs

moyens d'authentification. Le Client supporte seul les conséquences pouvant résulter de la perte, la divulgation, ou l'utilisation frauduleuse ou illicite des moyens d'authentification fournis aux Utilisateurs, la responsabilité de Nuage-Réseau ne pouvant en aucun cas être engagée à ce titre. Le Client s'engage à informer Nuage-Réseau sans délai, de toute perte ou divulgation éventuelle des moyens d'authentification, et à procéder immédiatement au renouvellement desdits moyens d'authentification.

**3.5. Contenus.** Sous réserve des éléments mis à disposition par Nuage-Réseau, Nuage-Réseau n'intervient pas dans la gestion des Contenus et s'interdit d'accéder auxdits Contenus à d'autres fins que pour les besoins de l'exécution des Services. Nuage-Réseau n'effectue notamment aucune opération de contrôle, de validation ou de mise à jour desdits Contenus. De même, Nuage-Réseau n'effectue aucune sauvegarde spécifique du Contenu stocké dans le cadre des Services. Il appartient en conséquence au Client de prendre toutes mesures nécessaires à la sauvegarde de ses Contenus afin de se prémunir contre les risques de perte ou de détérioration, quelle qu'en soit la cause. Les Contenus doivent être licites et être utilisés conformément aux règles de l'art et aux lois et réglementations en vigueur. Toute utilisation de Contenus illicites (par exemple diffusion, publication, stockage ou transmission de Contenus à caractère pédopornographique, de Contenus faisant l'apologie ou incitant à la commission de crimes contre l'humanité, d'actes de terrorisme, de pédophilie, d'antisémitisme, de racisme ou autres, ou encore de Contenus incitant à la haine à l'égard de personnes à raison de leur sexe, de leur religion, de leur orientation ou identité sexuelle ou de leur handicap) ou utilisation illicite ou abusive de Contenus (par exemple utilisation frauduleuse de contenus ou utilisation de Contenus faite en violation de droits appartenant à des tiers tels que droits de la personnalité, droits d'auteur, brevets ou marques ou autres droits de propriété intellectuelle) dans le cadre des Services est prohibée et peut donner lieu, conformément aux dispositions du Contrat, à la suspension immédiate de tout ou partie des Services fournis en exécution du Contrat, à la désactivation du Compte du Client et/ou à la résiliation du Contrat aux torts du Client, sans préjudice des poursuites et demandes d'indemnisation de Nuage-Réseau se réserve le droit d'effectuer.

**3.6. Respect des lois, réglementations et règles déontologiques.** Les Services doivent être utilisés de manière raisonnable, et dans le respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur. Sont notamment interdites, sans que cette liste présente un caractère exhaustif, (a) les utilisations abusives ou frauduleuses des Services et ressources mises à disposition du Client, notamment les utilisations de nature à mettre en péril la stabilité et la sécurité des systèmes de Nuage-Réseau ou pouvant entraîner une dégradation de la performance des Services fournis aux autres clients de Nuage-Réseau, (b) les activités d'intrusion ou de tentative d'intrusion à partir des Services (à titre non-exhaustif : les scans de ports, le sniffing, le spoofing, et plus généralement les attaques sortantes à partir des ressources mises à disposition par de Nuage-Réseau) à l'exception des Tests d'intrusion spécifiquement autorisés par Nuage-Réseau dans le cadre des présentes, (c) toute utilisation ou tentative d'utilisation du SPAM ou de toute autre technique assimilable à du « spamming », et (d) les utilisations de Contenus illicites ou prohibés telles que prévues au paragraphe 3.5 « Contenus » ci-dessus.

**3.7. Suspension de Services.** Nuage-Réseau se réserve le droit de suspendre tout ou partie des Services, dans l'hypothèse (a) d'un risque avéré pour la stabilité et/ou la sécurité des systèmes et environnement de Nuage-Réseau, des Services et/ou des données du Client, (b) d'une maintenance planifiée, (c) d'une demande émanant d'une autorité administrative ou judiciaire compétente, (d) d'une notification d'un tiers conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables ou (e) du non-respect de tout ou partie des conditions d'utilisation des Services prévues au Contrat. Une telle suspension peut intervenir immédiatement et sans préavis en cas d'urgence ou de nécessité, et notamment dans les hypothèses décrites aux points (a), (c) et (d) ci-dessus, ainsi qu'en cas d'utilisation illicite ou frauduleuse des Services, ou d'utilisation faite en violation des droits d'un tiers, et plus généralement, de toute utilisation sur la base de laquelle la responsabilité de Nuage-Réseau serait mise en cause. Dans la mesure du possible, et sous réserve des cas de réquisitions judiciaires et administratives et de non-respect des présentes conditions d'utilisation des Services, Nuage-Réseau veille à limiter l'impact de la suspension sur le fonctionnement normal des Services. Les suspensions susvisées ne déchargent aucunement le

Client de son obligation de payer l'intégralité des montants dus à Nuage-Réseau au titre du Contrat, sans préjudice de la possibilité, pour le Client, d'engager la responsabilité de Nuage-Réseau dans les conditions prévues à l'article « Responsabilité » ci-dessous dans l'hypothèse où de telles suspensions résultent d'un manquement de Nuage-Réseau à l'exécution de ses obligations. Dans l'hypothèse où elles résultent d'un manquement du Client à ses obligations, les suspensions susvisées interviennent sans préjudice du droit pour Nuage-Réseau de résilier le Contrat dans les conditions prévues à l'article « Résiliation pour manquement » ci-après et de demander réparation du préjudice subi. Sous réserve des cas de résiliation ou de non-renouvellement des Services, les suspensions de Services n'entraînent pas la suppression des données du Client. Sauf si elles résultent exclusivement d'un manquement de Nuage-Réseau à l'exécution de ses obligations, les suspensions susvisées ne peuvent être considérées comme du temps d'indisponibilité de Services dans le cadre de la mise en œuvre des engagements de Services prévus au Contrat.

**3.8. Evolution des Services.** Nuage-Réseau peut à tout moment et de plein droit modifier les Services, notamment ajouter, modifier ou supprimer des configurations, options ou fonctionnalités et faire évoluer leurs performances. Les Services sont décrits en ligne sur le Site Internet de Nuage-Réseau. Il appartient au Client d'être vigilant concernant les évolutions de Services, qui sont applicables immédiatement dans le cadre de toutes nouvelles Commandes. Concernant ses Services en cours d'utilisation, le Client est informé par courrier électronique de toute évolution substantielle de nature à dégrader lesdits Services, au moins sept (7) jours calendaires avant la mise en œuvre de l'évolution. Toutefois, les modifications de Produits Tiers et cas d'urgence (tels que risque de sécurité ou mise en conformité légale ou réglementaire) peuvent entraîner des modifications immédiates de Services. Sous réserve de l'article « Conditions spécifiques aux Consommateurs », en cas d'évolution dégradant un Service en cours d'utilisation (retrait de fonctionnalité, diminution de performance, etc.), le Client peut résilier ledit Service par courrier recommandé avec accusé de réception, dans un délai de trente (30) jours à compter de la mise en œuvre de l'évolution.

**3.9. Propriété Intellectuelle. Droits d'utilisation.** Tous les éléments (logiciels, Infrastructures, documentations, etc.) mis à la disposition du Client par Nuage-Réseau dans le cadre des Services et de l'exécution du Contrat restent la propriété exclusive de Nuage-Réseau ou des tiers lui ayant concédé le droit de les utiliser. Nuage-Réseau concède au Client le droit d'utiliser lesdits éléments mis à sa disposition, à titre non-exclusif, uniquement dans le cadre de l'utilisation des Services et dans la limite des dispositions contractuelles applicables et pendant la durée du présent Contrat. Sous réserve des éléments susvisés, mis à disposition du Client par Nuage-Réseau dans le cadre des Services, le Client demeure seul responsable d'acquiescer l'ensemble des autorisations et droits d'utilisation des éléments et Contenus (tels que données, logiciels, applications, systèmes, sites web, etc.) qu'il utilise et qu'il exploite dans le cadre des Services. Le Client et les Utilisateurs demeurent propriétaires de leurs Contenus, Nuage-Réseau s'interdisant de les utiliser à d'autres fins que celles prévues au Contrat. Sous réserve des dispositions légales d'ordre public en vigueur, le Client n'est pas autorisé à décompiler les logiciels, codes et algorithmes utilisés dans le cadre des Services, notamment à des fins de rétro-ingénierie.

**3.10. Export Control.** Le Client comprend que les données peuvent être hébergées et accessibles depuis le Canada et d'autres pays dans le monde. Le Client doit veiller à la conformité avec l'ensemble des lois applicables à l'accès, l'examen, la possession le transfert, l'exportation et la réexportation du Contenu. Sans limiter la portée de ce qui précède, le Client a) s'engage à ne pas utiliser les Services pour stocker des informations, des données ou des technologies qui sont sous le contrôle de la loi canadienne sur la production de défense ou le Règlement sur le trafic international d'armes (ITAR), b) garantit qu'aucun des utilisateurs n'est désigné par toute sanction applicable par le Canada, les États-Unis ou tout autre pays, et c) s'assurer que le Contenu n'est pas exporté ou transféré (par transmission électronique ou autrement) en violation des lois applicables du Canada ou des lois de tout autre pays compétent. Le Client accepte que Nuage-Réseau puisse, de plein droit et à effet immédiat,

supprimer le Contenu, restreindre l'accès ou résilier le Contrat si, à sa discrétion, il existe une violation constatée ou soupçonnée du présent article.

**3.11. Produits Tiers.** Sous réserve des engagements spécifiques pouvant être pris dans le cadre des Conditions Particulières de Service applicables, (a) Nuage-Réseau n'est pas responsable des Produits Tiers mis à disposition dans le cadre des Services, lesquels peuvent notamment comporter des erreurs techniques, failles de sécurité, incompatibilités ou instabilités et ne donne aucune garantie sur les Produits Tiers mis à disposition dans le cadre des Services (y compris toutes informations et éléments qui y sont associés tels que logiciels, systèmes, applications, etc.) et (b) le Client n'est autorisé à utiliser les Produits Tiers mis à sa disposition par Nuage-Réseau, que dans le cadre des Services, à l'exclusion notamment de toute possibilité de décompiler, d'accéder aux sources, de réinstaller sur d'autres infrastructures les Produits Tiers logiciels ou systèmes mis à sa disposition. Le Client utilise les Produits Tiers sous son entière responsabilité, dans le respect des dispositions du Contrat, et s'assure notamment qu'ils sont adaptés à ses besoins et aux finalités pour lesquelles ils sont utilisés.

**3.12. Continuité et Réversibilité des Services.** Sauf disposition contraire des Conditions Particulières applicables, l'arrêt des Services, quelle qu'en soit la cause (notamment résiliation du Contrat, non renouvellement, arrêt de Services par le Client, non-respect des dispositions du Contrat, etc.), de même que certaines opérations de mise à jour et de réinstallation des Services, entraînent la suppression automatique et irréversible de l'intégralité des Contenus (notamment les informations, données, fichiers, systèmes, applications, sites internet et autres éléments) reproduits, stockés, hébergés, collectés, transmis, diffusés, publiés, et plus généralement utilisés et/ou exploités par le Client dans le cadre des Services, y compris leurs sauvegardes éventuelles. Avant la date d'expiration des Services, de même qu'avant de procéder à des opérations de suppression, de mise à jour ou de réinstallation de Services, il appartient au Client d'effectuer, sous sa seule responsabilité, toute opération (telle que sauvegarde, transfert vers solution tiers, Snapshot, etc.) nécessaire à la conservation de ses Contenus. A la demande du Client, et sous réserve des stipulations de l'article « Confidentialité » ci-dessous, Nuage-Réseau lui communique toute information technique relative aux Services de nature à faciliter les opérations de réversibilité et de récupération de ses Contenus. Ces prestations d'assistance peuvent donner lieu à facturation supplémentaire au temps passé, sur la base des conditions financières sur simple demande auprès du Support de Nuage-Réseau. Toutefois, Nuage-Réseau ne procède à aucune opération de restitution et de migration des Contenus du Client, lesquelles restent à la charge exclusive de ce dernier. Sous réserve des données de Nuage-Réseau se doit de conserver conformément à la réglementation en vigueur, des données visées à l'article 11 « Renseignements personnels » ci-dessous, et des données nécessaires à la défense de ses droits, Nuage-Réseau s'engage, suite à l'arrêt des Services, et sauf accord contraire entre les Parties ou disposition spécifique des Conditions Particulières applicables, à ne conserver aucune copie des données du Client.

**3.13. Tests d'intrusion.** Le Client est autorisé à réaliser par lui-même, ou par un tiers auditeur de son choix dument mandaté, des opérations de tests d'intrusion sur les Services (ci-après « Test(s) d'intrusion »). La réalisation de ces opérations ne nécessite pas de notifier Nuage-Réseau. Ces opérations de tests d'intrusion doivent être réalisées conformément à la réglementation en vigueur. Le Client doit obtenir l'autorisation des Utilisateurset des ayant-droits du périmètre ciblé par le test. Les conditions dans lesquelles le Client confie au tiers auditeur la réalisation des Tests d'intrusion font l'objet d'un contrat séparé conclu entre le Client et l'auditeur, et comprennent l'ensemble des conditions du présent article. A ce titre, le Client garantit à Nuage-Réseau que toutes les conditions de réalisation des Tests d'intrusion stipulées dans le cadre des présentes seront respectées, y compris par l'auditeur qui intervient sous l'entière responsabilité du Client.

Les Tests d'intrusion ne devront en aucun cas (a) viser d'autres éléments cibles et Infrastructures de Nuage-Réseau que ceux utilisés exclusivement par le Client (notamment les infrastructures, réseaux et services mutualisés de Nuage-Réseau), (b) perturber le bon fonctionnement des Services, ainsi que des infrastructures et des réseaux



De Nuage-Réseau et/ou (c) avoir un quelconque impact sur les Services, ressources, réseaux et infrastructures fournis par Nuage-Réseau à d'autres clients. Toute tentative d'intrusion dans des environnements ou systèmes utilisés par d'autres clients de Nuage-Réseau est expressément prohibée.

Le Client est seul responsable de toutes les conséquences pouvant résulter de la réalisation des Tests d'intrusion, y compris lorsqu'ils sont réalisés par un tiers auditeur. Il appartient notamment au Client de procéder ou de faire procéder au préalable, et sous son entière responsabilité, à toutes les sauvegardes nécessaires pour permettre, en cas d'incident survenant lors de la réalisation des Tests d'intrusion, de restaurer et d'être en mesure de continuer à utiliser les éléments cibles des Tests d'intrusion (systèmes, applications, données, etc.).

Le Client est informé que si dans le cadre des Services, des mécanismes de protection, tels que des systèmes de lutte contre l'envoi de courriers frauduleux ou massifs (SPAM) ou contre les attaques informatiques par déni de service (DOS ou DDOS), ont été mis en place, ces mécanismes ne seront pas désactivés dans le cadre de la réalisation des Tests d'intrusion, et pourront dès lors entraîner une indisponibilité des Services. Le Client prend en charge l'information de toute personne susceptible d'être impactée par une telle indisponibilité.

A l'issue des Tests d'intrusion, un rapport d'audit écrit est établi. Le rapport d'audit est communiqué à Nuage-Réseau à première demande ou dès lors que cela a un intérêt pour Nuage-Réseau (notamment cas de faille ou vulnérabilité des Services ou Infrastructures de Nuage-Réseau, ou pouvant impacter d'autres clients de Nuage-Réseau). Le rapport d'audit, son contenu, et plus généralement toutes les informations divulguées ou recueillies dans le cadre de l'audit et concernant, directement ou indirectement, Nuage-Réseau, sont considérés comme strictement confidentielles, et ne peuvent sous aucun prétexte être publiés ou divulgués à des tiers sans accord préalable et écrit de Nuage-Réseau.

En cas de non-respect par le Client et/ou par le tiers auditeur de tout ou partie des conditions du présent article, Nuage-Réseau se réserve le droit de suspendre immédiatement les accès à ses Services, sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels Nuage-Réseau pourrait prétendre.

## **ARTICLE 4 : MESURES DE LUTTE CONTRE L'ENVOI DE SPAM DEPUIS LE RESEAU NUAGE-RÉSEAU**

**4.1 Mesures de vérification du trafic.** Nuage-Réseau met en place un système de mesures techniques destiné à lutter contre les envois de courriels frauduleux ainsi que la pratique du SPAM émis depuis ses infrastructures. A cette fin, Nuage-Réseau procède à une mesure de vérification du trafic émis depuis le Service utilisé par le Client à destination du port 25 (serveur SMTP) sur internet. Cette opération consiste à vérifier le trafic par le biais d'outils automatiques. Les envois ne sont ni filtrés ni interceptés mais vérifiés avec un décalage temporel de quelques secondes. Ces opérations sont faites en parallèle et en aucun cas de manière frontale entre le serveur et le réseau internet. De même, aucune opération n'est effectuée sur les courriels émis : Nuage-Réseau ne procède pas au marquage (Tag) des courriels, et ne modifie d'aucune manière les courriels envoyés par le Client.

Aucune information n'est stockée par Nuage-Réseau lors de ces opérations en dehors de données statistiques. Cette opération est effectuée de manière régulière et totalement automatique. Aucune intervention humaine n'est réalisée lors de la vérification du trafic vers le port 25 (port SMTP).

**4.2 Blocage de courriels émis identifiés comme spam.** Nuage-Réseau se réserve le droit en certaines circonstances de bloquer l'émission de courriels. Dans l'hypothèse d'envoi depuis le serveur du Client de courriels identifiés comme SPAM ou frauduleux, Nuage-Réseau en informe le Client par courriel et procède au blocage du port SMTP du Serveur.

**4.3. Modalités de déblocage.** Le Client peut demander le déblocage du port SMTP par l'intermédiaire de son Interface de gestion. Tout nouveau courriel identifié comme SPAM entraînera un nouveau blocage du port SMTP pour une durée plus importante. A compter du troisième blocage, Nuage-Réseau se réserve la possibilité de refuser toute nouvelle demande de déblocage du port SMTP.

**4.4 Données.** Nuage-Réseau ne conserve aucune copie des courriels émis depuis le port SMTP du Service même lorsqu'ils sont identifiés comme SPAM.

## **ARTICLE 5 : MITIGATION (PROTECTION CONTRE LES ATTAQUES DOS ET DDOS)**

**5.1. Mesures de protection.** Nuage-Réseau met en place une protection contre les attaques informatiques de type DOS et DDOS (Attaques par déni de service) et sous réserve qu'elles soient effectuées de manière massive. Cette fonctionnalité vise à permettre le maintien en fonctionnement du Service du Client pendant toute la durée de l'attaque. Cette fonctionnalité consiste à vérifier le trafic à destination du Service du Client et provenant de l'extérieur du réseau Nuage-Réseau. Le trafic qualifié d'illégitime est alors rejeté en amont de l'infrastructure du Client, permettant ainsi aux utilisateurs légitimes de pouvoir accéder aux applications proposées par le Client malgré l'attaque informatique.

**5.2. Etendue de la protection.** Ces mesures de protection ne peuvent pas intervenir pour les attaques informatiques telles qu'injection SQL, Bruteforce, exploitation de failles de sécurité etc. En raison de la très grande complexité du Service de protection, Nuage-Réseau n'est soumise qu'à une obligation de moyens, il est possible que l'attaque ne soit pas détectée par les outils mis en place, et que les outils mis en place ne permettent pas le maintien en fonctionnement du Service. En fonction de la nature de l'attaque et de sa complexité, Nuage-Réseau procédera à différents niveaux de protection du trafic afin de préserver son infrastructure et le Service du Client.

**5.3. Détection de l'attaque.** La mitigation n'est activée qu'à compter de la détection de l'attaque par les outils de Nuage-Réseau. Par conséquent jusqu'à l'activation de la mitigation, le Service supporte l'attaque de manière frontale ce qui peut entraîner son indisponibilité. La mitigation est activée pour une durée indéterminée et automatiquement désactivée dès lors que Nuage-Réseau n'identifie plus d'activité malveillante ou trafic illégitime à destination du Service du Client. Pendant toute la durée de l'activation de la mitigation, Nuage-Réseau ne peut garantir l'accessibilité des applications du Client mais s'efforcera de limiter l'impact de cette attaque sur le Service du Client et sur l'infrastructure de Nuage-Réseau. Si malgré l'activation de la mitigation, l'attaque informatique est de nature à porter atteinte à l'intégrité des infrastructures Nuage-Réseau ou aux autres clients Nuage-Réseau, Nuage-Réseau renforcera les mesures de protection ce qui peut entraîner une dégradation du Service du Client ou impacter sa disponibilité. Enfin, il est possible qu'une partie du trafic généré par l'attaque informatique puisse ne pas être détectée par les équipements de Nuage-Réseau et atteindre le Service du Client.

**5.4. Configuration du Service du Client.** Pour rappel, la mitigation ne dispense en aucun cas le Client de procéder à la sécurisation de son Service, de mettre en place des outils de sécurité (pare-feu...), de procéder régulièrement à la mise à jour de son système, sauvegarde de ses données, ou encore de veiller à la sécurité de ses programmes informatiques (scripts, codes etc.).

## ARTICLE 6 : SUPPORT Nuage-Réseau

**6.1. Equipe Support.** L'équipe Support Nuage-Réseau est en charge de gérer les Incidents rencontrés dans le cadre des Services et de fournir au Client, sur simple demande, des informations concernant les conditions et caractéristiques des Services. Le Support Nuage-Réseau est fourni en français uniquement, et les prestations d'information concernant les Services sont fournies en heures ouvrées uniquement. Le fonctionnement des Infrastructures fait l'objet d'une surveillance en 365/24/7. Afin d'assurer la continuité de la gestion des Incidents, Nuage-Réseau se réserve la possibilité de sous-traiter une partie du Support dans les conditions prévues à l'article « Soustraction » des présentes.

**6.2. Recours au Support.** Le Client peut contacter le Support Nuage-Réseau par courriel ou par téléphone au 1-855-862-5108. Toutefois, durant les heures non-ouvrables, le Support Nuage-Réseau ne peut être contacté que par courriel.

Le Client s'engage à ne pas recourir abusivement au Support Nuage-Réseau. Le Client s'engage à adopter une conduite adéquate, cordiale et respectueuse, dans ses relations avec le Support Nuage-Réseau. Nuage-Réseau se réserve le droit de ne plus répondre aux demandes du Client et de résilier immédiatement le Contrat en cas de comportement injurieux, outrancier ou dégradant. En outre, de tels comportements pourront faire l'objet de poursuites envers et contre le Client, Nuage-Réseau pouvant, dans ce cadre, recourir à tous moyens de preuve qu'elle jugerait utiles et adaptés (extraits de communications avec le Client, captures d'écran, courriels, enregistrements de télécommunications...).

**6.3. Gestion des Incidents.** En cas de déclaration d'Incident, le Support Nuage-Réseau procède aux investigations nécessaires afin d'identifier la cause du dysfonctionnement rencontré et établir un diagnostic. Le Client s'engage à rester en permanence disponible afin de pouvoir collaborer avec Nuage-Réseau au diagnostic et à la résolution de l'Incident, notamment en lui fournissant toute information complémentaire, et en procédant à tous les tests et vérifications nécessaires. Si Nuage-Réseau constate que ses Services sont disponibles et en bon état de fonctionnement, que l'existence de l'Incident ne peut être confirmée ou que l'Incident ne relève pas de la responsabilité de Nuage-Réseau, Nuage-Réseau en informe le Client. En ce cas, le temps passé par Nuage-Réseau pour réaliser le diagnostic et assister le Client peut être facturé à titre de

prestations complémentaires sur une base forfaitaire au tarif consultable.

Nuage-Réseau se réserve le droit de refuser toute intervention si elle constate lors de ses recherches que le Client utilise le Service en violation du Contrat ou des lois ou règlements en vigueur. S'il apparaît que l'Incident relève de sa responsabilité, Nuage-Réseau finalise le diagnostic et travaille au rétablissement de la disponibilité des Services impactés. En ce cas, l'intervention de Nuage-Réseau ne donne lieu à aucune facturation complémentaire. Le diagnostic est établi par Nuage-Réseau par tous moyens, et notamment sur la base des échanges intervenus entre les Parties et des données du système d'information de Nuage-Réseau (telles que données de connexion), lesquels, de convention expresse, sont recevables. Sous réserve des Conditions Particulières applicables ci-après, Nuage-Réseau ne donne aucune garantie de temps d'intervention et de résolution des Incidents dans le cadre du Support.

## **ARTICLE 7 : RESPONSABILITE**

**7.1. Capacité.** Chacune des Parties déclare et garantit posséder l'autorité et la capacité nécessaires à la conclusion du Contrat et à l'exécution des obligations lui incombant. Le Client et Nuage-Réseau déclarent et garantissent notamment disposer de toutes les autorisations, compétences et connaissances (notamment techniques), leur permettant respectivement d'utiliser et de fournir les Services conformément aux conditions prévues au Contrat.

**7.2. RESPONSABILITE DE NUAGE-RÉZAU.** LORSQUE LES CONDITIONS PARTICULIERES DE SERVICE APPLICABLES PREVOIENT DES ENGAGEMENTS DE NIVEAU DE SERVICE, LES PENALITES OU CREDITS CORRESPONDANTS POUVANT ETRE DUS PAR NUAGE-RÉZAU AU CLIENT CONSTITUENT UNE INDEMNISATION FORFAITAIRE DE L'ENSEMBLE DES PREJUDICES RESULTANT DU NON-RESPECT PAR NUAGE-RÉZAU DES ENGAGEMENTS DE NIVEAU DE SERVICE EN CAUSE ; LE CLIENT RENONÇANT A CE TITRE, A TOUTE AUTRE DEMANDE, RECLAMATION ET/OU ACTION. A DEFAUT D'ENGAGEMENT DE NIVEAU DE SERVICE APPLICABLE, LE MONTANT TOTAL CUMULE DE L'INDEMNISATION POUVANT ETRE MIS A LA CHARGE DE NUAGE-RÉZAU (SOCIETES APPARENTEES, SOUS-TRAITANTS ET FOURNISSEURS INCLUS) EN CAS DE MANQUEMENT OU DEFAILLANCE DE SA PART EST PLAFONNE, TOUS MANQUEMENTS CONFONDUS : (A) AU MONTANT DES SOMMES PAYEES PAR LE CLIENT A NUAGE-RÉZAU EN CONTREPARTIE DES SERVICES IMPACTES AU COURS DES SIX (6) MOIS PRECEDANT LA DEMANDE D'INDEMNISATION DU CLIENT OU (B) AU PREJUDICE DIRECT SUBI PAR LE CLIENT S'IL EST INFÉRIEUR.

**7.3. EXONERATION DE RESPONSABILITE.** LA RESPONSABILITE DE NUAGE-RÉZAU NE POURRA EN AUCUN CAS ETRE ENGAGEE SUR LES FONDEMENTS SUIVANTS :

- (A) UTILISATION DES SERVICES NON-CONFORME AUX CONDITIONS PREVUES AU CONTRAT;
- (B) INEXECUTION, DEFAILLANCE, DYSFONCTIONNEMENT, INTERRUPTION OU INDISPONIBILITE DES SERVICES;
- (C) DOMMAGES SPÉCIAUX OU INDIRECTS TELS QUE, NOTAMMENT, PREJUDICE OU TROUBLE COMMERCIAL, PERTE DE COMMANDES, PERTE D'EXPLOITATION, ATTEINTE A L'IMAGE DE MARQUE, PERTE DE BENEFICES OU DE CLIENTS (PAR EXEMPLE, DIVULGATION INOPPORTUNE D'INFORMATIONS CONFIDENTIELLES LES CONCERNANT PAR SUITE DE DEFECTUOSITE OU DE PIRATAGE DU SYSTEME, ACTION D'UN TIERS CONTRE LE CLIENT, ETC.) ;

- (D) PERTE, DIVULGATION OU UTILISATION ILLICITE OU FRAUDULEUSE DE MOYENS D'AUTHENTIFICATION DES UTILISATEURS DU FAIT DU CLIENT OU DE TIERS;
- (E) SUSPENSION DE L'ACCES OU SUSPENSION TEMPORAIRE OU DEFINITIVE DES SERVICES OPEREE DANS LES CONDITIONS PREVUES A L'ARTICLE 3 DES PRESENTES CONDITIONS GENERALES (NOTAMMENT RESULTANT D'UNE DEMANDE D'UNE AUTORITE ADMINISTRATIVE OU JUDICIAIRE COMPETENTE, OU NOTIFICATION D'UN TIERS CONFORMEMENT AUX DISPOSITIONS APPLICABLES) ;
- (F) PERTE, ALTERATION OU DESTRUCTION DE TOUT OU PARTIE DES CONTENUS (INFORMATIONS, DONNEES, APPLICATIONS, FICHIERS OU AUTRES ELEMENTS) HEBERGES SUR L'INFRASTRUCTURE, DANS LA MESURE OU NUAGE-RÉZAU N'EST PAS EN CHARGE DE LA GESTION DE LA CONTINUTE DES ACTIVITES DU CLIENT ET NOTAMMENT DES OPERATIONS DE SAUVEGARDES ;
- (G) INADEQUATION DES SERVICES AUX BESOINS DU CLIENT (NOTAMMENT EU EGARD A LA SENSIBILITE DES DONNEES CONCERNEES) ;
- (H) INCIDENTS DE SECURITE LIES A L'UTILISATION D'INTERNET, NOTAMMENT EN CAS DE PERTE, ALTERATION, DESTRUCTION, DIVULGATION OU ACCES NON-AUTORISE A DES DONNEES OU INFORMATIONS DU CLIENT SUR OU A PARTIR DU RESEAU INTERNET ; ET
- (I) (I) DETERIORATION DES SYSTEMES, APPLICATIONS ET AUTRES ELEMENTS INSTALLES PAR LE CLIENT SUR L'INFRASTRUCTURE.

NUAGE-RÉZAU DÉCLINE TOUTE GARANTIE, EXPLICITE OU IMPLICITE, RELATIVEMENT AUX SERVICES FOURNIS AU CLIENT. LE CLIENT RECONNAÎT QUE NUAGE-RÉZAU, LES MEMBRES DE SON GROUPE, ET LEURS ADMINISTRATEURS, DIRIGEANTS, EMPLOYÉS, MANDATAIRES ET FOURNISSEURS RESPECTIFS NE POURRONT ÊTRE TENUS RESPONSABLES DES DOMMAGES RÉSULTANT, DIRECTEMENT OU INDIRECTEMENT, DU CONTRAT SAUF POUR TOUTES CONSÉQUENCES DIRECTES CAUSÉES PAR LE FAIT PERSONNEL DE NUAGE-RÉZAU OU CELUI DE SES REPRÉSENTANTS. LE PRÉSENT ARTICLE DEMEURERA EN VIGUEUR APRÈS L'EXPIRATION OU LA RÉSILIATION DE CE CONTRAT.

**Responsabilité du Client.** Le Client assume l'ensemble des risques et périls liés à ses activités et est notamment seul responsable de l'utilisation des Services mis à sa disposition par Nuage-Rézaú et du respect des dispositions du Contrat y compris lorsque les Services mis à sa disposition sont utilisés par ou pour le compte de tiers. Le Client demeure notamment responsable (a) de l'adéquation des Services commandés à ses besoins et aux besoins des tiers par ou pour le compte desquels ils sont utilisés, (b) des Contenus tels qu'informations, données, fichiers, systèmes, applications, logiciels, sites internet et autres éléments reproduits, hébergés, installés, collectés, transmis, diffusés ou publiés, et plus généralement utilisés et/ou exploités dans le cadre des Services, ainsi que (c) de la gestion et l'utilisation desdits Contenus (notamment leur contrôle, validation, mise à jour, suppression, sauvegarde, ainsi que de toute mesure de nature à se prémunir contre les pertes et altérations de Contenus), y compris lorsqu'ils appartiennent à des tiers ou qu'ils sont utilisés ou exploités par ou pour le compte de tiers, et (d) du respect des lois et réglementations en vigueur.

**Garantie.** Chacune des Parties garantit exercer ses activités conformément à la réglementation en vigueur. Le Client garantit Nuage-Rézaú contre toutes les conséquences résultant (a) de l'utilisation ou de l'exploitation de Contenus illicites dans le cadre des Services, (b) d'utilisation frauduleuse des Services ou non-conforme aux lois et réglementations en vigueur, (c) d'utilisation des Services faite en violation des droits de tiers, (d) de l'inadéquation des Services sélectionnés à ses besoins ou aux besoins de tiers, et (e) de la perte ou de l'utilisation

non-autorisée ou frauduleuse des moyens d'authentification des Utilisateurs. Le Client s'engage à intervenir dans le cadre de toutes demandes, réclamations et/ou actions de tiers mettant en cause les Contenus et/ou les dispositions du Contrat, y compris les autorités administratives et judiciaires, et à indemniser Nuage-Réseau de tous les préjudices en résultant (y compris condamnation, frais de défense raisonnables, etc.).

**Tiers.** Au titre du présent Contrat, Nuage-Réseau ne prend aucun engagement envers des tiers, et notamment envers les Utilisateurs, aucune stipulation ne pouvant être interprétée comme créant des tiers bénéficiaires du présent Contrat. Le Client est seul en charge de la relation qu'il entretient avec les tiers, notamment avec les Utilisateurs des Services, et garantit Nuage-Réseau contre toutes demandes, réclamations et/ou actions de tiers, mettant en cause les Services de Nuage-Réseau. Le Client s'engage à notifier par écrit à Nuage-Réseau dans les meilleurs délais, toutes les demandes, réclamations et/ou actions de tiers mettant en cause les Services de Nuage-Réseau, en précisant l'objet de la demande ainsi que toute information utile afin que Nuage-Réseau puisse communiquer au Client les éléments utiles en sa possession.

**7.4 Force Majeure.** Aucune des Parties ne peut voir sa responsabilité engagée sur le fondement d'une défaillance résultant, directement ou non, d'événements non prévisibles ayant les caractéristiques de la force majeure telle que définie par l'article 1470 du Code Civil du Québec. Les Parties déclarent que la force majeure inclut notamment les grèves y compris la grève du personnel d'un sous-traitant de l'une des Parties, les actes de vandalisme, de guerre ou de menace de guerre, le sabotage, les actes terroristes, les incendies, les épidémies, les tremblements de terre, les inondations et explosions, ainsi que les coupures d'électricité en dehors du contrôle de la Partie affectée. Toutefois, pour pouvoir se prévaloir de la présente disposition, la Partie qui se trouve empêchée d'exécuter ses obligations doit en informer l'autre Partie dans les plus brefs délais et par écrit en précisant les circonstances et la durée prévisible de cette situation, et la tenir régulièrement informée de l'évolution de la situation. Si, malgré les efforts de la Partie défaillante, sa défaillance dure plus de trente (30) jours consécutifs, l'autre Partie peut, de plein droit, résilier tout ou partie des Services impactés.

## ARTICLE 8 : CONDITIONS FINANCIERES

**8.1. Prix des Services.** Les prix des Services facturés au Client sont ceux en vigueur au moment de la facturation, tels que convenu avec nos représentants. Les prix sont également communiqués sur simple demande adressée au Support de Nuage-Réseau. Sauf stipulation contraire, les prix sont en dollars canadiens. En fonction du type de Services, Nuage-Réseau propose différents types de tarifs (prix forfaitaire mensuel, prix forfaitaire annuel, prix à l'usage, etc.) auxquels peuvent être associés, selon le cas, une durée d'engagement et/ou un mode de facturation spécifique. Lorsque pour un même Service, plusieurs types de tarifs sont disponibles, le Client sélectionne celui de son choix au moment de la Commande. Toutes taxes applicables aux Services (à l'exclusion des taxes et impôts sur les revenus de Nuage-Réseau) s'ajoutent au prix des Services et sont dues par ce dernier sans que ceci ne puisse être considéré comme un changement de prix au sens de l'article 8.2 ci-dessous. Sauf tarification spécifiquement prévue, le prix des Services comprend le coût d'acquisition des licences et droits d'utilisation des outils, logiciels et Systèmes d'exploitation utilisés par Nuage-Réseau et/ou le cas échéant mis à disposition du Client par Nuage-Réseau dans le cadre des Services. Il appartient au Client d'acquiescer et de s'acquiescer de toute licence ou droit d'utilisation nécessaire à l'exploitation des Contenus qu'il utilise dans le cadre des Services. Les modalités de calcul des prix des Services et les unités d'œuvre sont définies dans les Conditions Particulières applicables. Il appartient au Client d'en prendre connaissance avant de passer commande. Chaque unité d'œuvre commencée est facturée et due en intégralité, y compris si elle n'est pas totalement utilisée. Certains Services donnent lieu à des frais additionnels d'installation ou de mise en service.

**8.2. Changement de prix.** Nuage-Réseau se réserve la faculté de modifier ses prix à tout moment. Les changements de prix sont applicables immédiatement à toute nouvelle Commande. Pour les Services en cours d'utilisation, en

cas d'augmentation de prix, le Client est informé avec un délai de prévenance de trente (30) jours calendaires par courrier électronique. Dans cette hypothèse et sous réserve de l'article « Conditions spécifiques aux Consommateurs », le Client disposera, à compter de cette information, d'un délai de sept (7) jours calendaires pour résilier sans pénalités les Services impactés, par courrier recommandé avec accusé de. A défaut, le Client sera réputé avoir accepté les nouveaux tarifs. La faculté de résiliation susvisée n'est pas applicable en cas d'augmentation de prix résultant de circonstances imprévisibles rendant l'exécution excessivement onéreuse pour Nuage-Réseau qui n'avait pas accepté d'en assumer le risque.

**8.3. Facturation.** Les Services sont facturés sur la base de la consommation et des Commandes du Client constatées par Nuage-Réseau dans son système d'information, lequel fait foi et est pleinement opposable au Client. La périodicité (mensuelle, annuelle, ou autre) et le moment (à la Commande ou à terme échu) de facturation varie d'un Service à l'autre. Les conditions de facturation des prix des Services sont définies dans les Conditions Particulières de Service applicables. Il appartient au Client d'en prendre connaissance avant de passer commande. Après chaque paiement, Nuage-Réseau adresse au Client une facture. Le Client accepte expressément que la facture lui soit transmise par voie électronique. La facture est communiquée au Client par courrier électronique. Il appartient au Client d'en conserver une copie conformément à la réglementation en vigueur.

**8.4. Paiement.** Les factures sont payables à réception, étant précisé qu'en fonction des Services, les factures sont émises soit à la Commande, soit à terme échu. Les moyens de paiement disponibles peuvent varier d'un Service à l'autre. Il appartient au Client d'en prendre connaissance avant de passer commande. Concernant les Services payables à terme échu, Nuage-Réseau se réserve le droit de facturer lesdits Services au Client avant le terme du mois civil en cours, dès lorsque les Services consommés par le Client au cours du mois considéré atteignent un montant total significatif. Le Client est seul responsable du paiement des Services dans les conditions susvisées. Il s'engage à enregistrer un moyen de paiement valide dans son Compte Client, et à disposer des fonds nécessaires au paiement des Services. En cas de résiliation anticipée du Service, sous réserve des dispositions prévues à l'article « Conditions spécifiques aux Consommateurs », le Client s'engage à payer à Nuage-Réseau des frais d'annulation applicables au Service, plus les taxes applicables, dont le montant ne saurait excéder le prix du Service jusqu'au terme si cette résiliation n'avait pas eu lieu. En conséquence, (1) le Client ne peut prétendre à aucun remboursement en cas de non- utilisation, utilisation partielle, suspension ou arrêt de l'utilisation des Services avant la fin de la Période d'utilisation (2) dans le cas d'un mode de paiement fractionné en plusieurs fois (mensualité, annuité ou autre) le Client reste tenu du paiement des sommes dues pour la totalité de la période d'engagement souscrite lors de la Commande. Ceci est sans préjudice de la possibilité pour le Client d'engager la responsabilité de Nuage-Réseau dans les conditions prévues à l'article « Responsabilité » ci-dessous, si cette situation résulte d'un manquement de Nuage-Réseau à l'exécution de ses obligations.

**8.5. Défaut et retard de paiement.** En cas de défaut ou de retard de paiement, y compris paiement partiel, Nuage-Réseau se réserve le droit d'exiger au Client des pénalités de retard égales à 2% calculées mensuellement (26.82% par année) à compter du jour suivant la date limite de règlement. De plus, tout défaut ou retard de paiement (même partiel) des sommes dues par le Client en exécution du Contrat, persistant plus de (4) quatre jours calendaires après notification de défaut ou retard de paiement adressé au Client par courriel, entraîne de plein droit et sans nécessité de notification ou mise en demeure supplémentaire (a) l'exigibilité immédiate de toutes les sommes restantes dues par le Client au titre du Contrat, quel que soit le mode de règlement prévu, et (b) la possibilité pour Nuage-Réseau immédiatement et sans préavis de suspendre tout ou partie des Services du

Client (y compris ceux qui ont été réglés), de refuser toute nouvelle Commande ou renouvellement de Services, et de résilier, de plein droit, par courriel, le Contrat en tout ou partie à l'expiration d'un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la notification par Nuage-Réseau du défaut de paiement. En cas de défaut ou de retard de paiement, les Clients professionnels sont redevables d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de soixante (60) dollars canadiens, sans préjudice de la possibilité pour Nuage-Réseau de demander, sur justification, une indemnisation complémentaire lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de ladite indemnité forfaitaire.

**8.7. Contestation.** Tout désaccord concernant la facturation et la nature des Services doit être notifié auprès du Service Client de Nuage-Réseau dans un délai d'un (1) mois après émission de la facture. A défaut, et sans préjudice de la possibilité pour le Client de contester ultérieurement la facturation, le Client est tenu de s'acquitter des factures impayées dans les conditions prévues au Contrat. En cas de défaut de facturation, Nuage-Réseau est autorisée à régulariser lesdites factures dans la limite des règles de prescription en vigueur.

## **ARTICLE 9 : DUREE, RENOUVELLEMENT ET RESILIATION DES SERVICES**

**9.1. Durée des Services.** Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée et reste en vigueur tant que le Client utilise des Services Nuage-Réseau. La durée pendant laquelle le Client s'engage à utiliser les Services commandés est celle applicable à l'option tarifaire sélectionnée par le Client au moment de la Commande (la « Période d'utilisation »). En cas de paiement au forfait ou par abonnement (mensuel, annuel ou autre), et sous réserve de l'article « Conditions spécifiques aux Consommateurs », le Client s'engage à utiliser les Services pendant toute la durée correspondante. A défaut, et notamment en cas de suspension ou d'arrêt anticipé de l'utilisation des Services, le Client reste tenu de s'acquitter du forfait dans son intégralité et ne peut prétendre à aucun remboursement à ce titre. En cas de paiement à l'usage, les Services sont mis à disposition pour une durée indéterminée, le Client pouvant y mettre fin à tout moment suivant les modalités en vigueur.

**9.2. Renouvellement des Services.** Les conditions de renouvellement des Services varient d'un type de Service à l'autre conformément aux dispositions des Conditions Particulières applicables auxdits Services. Les renouvellements sont automatiques. Nuage-Réseau se réserve le droit de mettre fin à un renouvellement, notamment en cas de disparition du Service avec un délai de préavis raisonnable.

**9.3. Résiliation pour manquement.** Sans préjudice des autres cas de résiliation prévus au Contrat, en cas de manquement par l'une des Parties à tout ou partie des obligations mises à sa charge et notamment en cas de non-respect des conditions financières et/ou de l'article 3 « Conditions d'utilisation de Service » des Conditions Générales de Service, les Services peuvent être résiliés par courriel recommandé avec accusé de réception après qu'une notification des manquements en cause ait été adressée par courriel recommandé avec accusé de réception à la Partie défaillante et soit restée sans effet pendant plus de sept (7) jours calendaires. Nonobstant ce qui précède, en cas d'utilisation malveillante, illicite ou frauduleuse des Services, ou d'utilisation faite en violation des droits d'un tiers, Nuage-Réseau peut, de plein droit, résilier les Services concernés ou le Contrat dans

son intégralité, par courriel et sans mise en demeure préalable. Le présent paragraphe ne remet pas en cause le droit pour Nuage-Réseau de suspendre ou d'interrompre les Services dans les conditions prévues au Contrat, notamment en cas de non-respect des dispositions du Contrat. Les résiliations pour manquement sont sans préjudice des dommages et intérêts éventuels pouvant être réclamés à la Partie défaillante.

## ARTICLE 10 : CONFIDENTIALITE

**10.1. Engagements.** Chacune des Parties s'engage, concernant les informations confidentielles de l'autre Partie dont elle est bénéficiaire ou auxquelles elle a accès dans le cadre de l'exécution du présent Contrat : (a) à n'utiliser lesdites informations confidentielles qu'aux seules fins de l'exécution du Contrat, (b) à préserver la confidentialité desdites informations avec le même degré de soin que s'il s'agissait de ses propres informations confidentielles, et (c) à ne donner accès auxdites informations confidentielles qu'à ceux de ses collaborateurs et Sociétés Apparentées ayant besoin d'en connaître eu égard à leur fonction, sous réserve que ces destinataires soient préalablement informés du caractère confidentiel desdites informations, et qu'ils soient liés par un engagement de confidentialité au moins équivalent au présent engagement. Chacune des Parties est également autorisée à communiquer les informations confidentielles de l'autre Partie à ses conseils dès lors que ceux-ci font partie d'une profession réglementée soumise au secret professionnel (tels qu'avocats, experts comptables ou commissaires aux comptes). Chacune des Parties s'interdit de divulguer les informations confidentielles de l'autre Partie à d'autres personnes que celles susvisées sans l'accord préalable et écrit de l'autre Partie, et se porte fort du respect de la confidentialité desdites informations par toutes les personnes auxquelles elle les divulgue. Sont considérées comme des informations confidentielles, les conditions du Contrat et toutes les informations communiquées entre les Parties, ou auxquelles les Parties ont accès dans le cadre de l'exécution du Contrat, et ce quelle qu'en soit la forme et la nature (notamment informations financières et marketing, secrets de fabrication, savoir-faire, information relative à la sécurité et aux conditions d'utilisation des Services). Pour qu'une information soit considérée comme confidentielle, il n'est pas nécessaire que son caractère confidentiel soit mentionné sur le document ou autre support contenant ladite information, ou qu'il soit précisé au moment où l'information est divulguée. Chacune des Parties s'engage à respecter son obligation de confidentialité pendant toute la durée du Contrat ainsi que pendant une période de deux (2) ans à compter de sa fin, quel qu'en soit la cause.

**10.2. Exceptions.** Les engagements de confidentialité définis ci-dessus ne s'appliquent pas aux informations dont la Partie bénéficiaire peut démontrer que (a) la Partie bénéficiaire en avait légitimement connaissance sans être obligée de les garder confidentielles, avant que l'autre Partie ne les lui communique ou ne lui y donne accès, (b) elles se trouvent dans le domaine public autrement que du fait d'un manquement de la Partie bénéficiaire (ou des personnes dont elle est responsable) à l'obligation de confidentialité objet du présent Contrat, (c) elles ont été communiquées à la Partie bénéficiaire par un tiers de manière légitime et avec autorisation de les divulguer, (d) elles résultent de développements réalisés par la Partie bénéficiaire et/ou par ses collaborateurs, et ce, indépendamment de l'exécution du Contrat, ou (e) la divulgation desdites informations a été autorisée par l'autre Partie dans les conditions prévues au Contrat. Nonobstant ce qui précède, chacune des Parties se réserve la possibilité de divulguer des informations reçues de l'autre Partie (a) dans la limite strictement nécessaire à la défense de ses droits, étant précisé qu'en ce cas, les informations confidentielles de l'autre Partie sont conservées le temps légal nécessaire à l'administration de la preuve, et ne peuvent être divulguées qu'aux seules personnes ayant besoin d'en connaître dans le cadre de l'action ou de la procédure en cause (magistrats, conseils, etc.), lesquelles sont soumises au secret professionnel ou, à défaut, liées par un accord de confidentialité, et (b) à la requête d'une autorité administrative ou judiciaire compétente, étant précisé qu'en pareil cas, la divulgation sera strictement limitée à la demande de ladite autorité, et que, sous réserve de toute disposition légale ou injonction contraire, la Partie bénéficiaire informe l'autre Partie de ladite requête.

## ARTICLE 11 : RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Nuage-Réseau rappelle au Client que dans le cadre du Service, Nuage-Réseau sera amenée à conserver un ensemble de renseignements personnels pour répondre à ses obligations réglementaires et judiciaires. A ce titre, les informations telles que « nom, prénom, adresse postale, adresse électronique, téléphones, adresses IP de connexion » seront conservées par Nuage-Réseau pendant toute la durée de la relation contractuelle et jusqu'à douze mois à compter de l'expiration du Service. Les données transmises par le Client sont conservées le temps légal nécessaire à l'administration de la preuve. Nuage-Réseau s'interdit toute divulgation, toute revente des données nominatives relatives au Client, sous réserve de dispositions contraires dans les conditions particulières. Le Client accepte que les renseignements personnels le concernant soient stockés, traités et transférés par Nuage-Réseau à ses filiales, celles-ci ne pourront toutefois accéder à ces renseignements personnels que pour s'acquitter de certaines fonctions indispensables à la fourniture du Service, dans le strict respect des droits du Client en matière de protection des renseignements personnels. Le Client reconnaît également que Nuage-Réseau peut être amenée à communiquer ses informations à la demande d'autorités administratives, réglementaires ou judiciaires.

## ARTICLE 12 : DISPOSITIONS GENERALES

**12.1. Divisibilité.** La nullité d'une des clauses du Contrat souscrit auprès de Nuage-Réseau en application notamment d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision d'une juridiction compétente passée en force de chose jugée n'entraînera pas la nullité des autres clauses du Contrat qui garderont leur plein effet et portée. Dans ce cas, les Parties devront, dans la mesure du possible, remplacer la disposition annulée par une disposition valable correspondant à l'esprit et à l'objet des Conditions contractuelles.

**12.2. Intitulés.** Les intitulés des articles des conditions contractuelles ont pour seul but de faciliter les références et n'ont pas par eux-mêmes, une valeur contractuelle ou une signification particulière.

**12.3. Tolérance.** Le fait que Nuage-Réseau ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des présentes Conditions générales et/ou tolère un manquement par l'autre Partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes Conditions générales ne peut être interprétée comme valant renonciation par Nuage-Réseau à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites Conditions.

**12.4. Documents Contractuels.** Le Contrat est constitué des Conditions de Service qui constituent l'intégralité du Contrat conclu entre le Client et desdites, à l'exclusion notamment des conditions générales du Client et de tous les autres documents, accords ou discussions précédentes. desdites peut à tout moment et de plein droit modifier les Conditions de Service. Ces modifications sont applicables immédiatement à toutes nouvelles Commandes. Concernant ses Services en cours d'utilisation, le Client est notifié par courrier électronique de toute modification des Conditions de Service en vigueur. Les modifications des Conditions de Service n'entrent en vigueur que trente (30) jours calendaires après envoi de la notification susvisée. Toutefois, les modifications de Conditions Produits Tiers et les mises en conformité légale ou réglementaire peuvent intervenir immédiatement dans la mesure où Nuage-Réseau ne les maîtrise pas. Sous réserve de l'article « Conditions spécifiques aux Consommateurs », lorsque de nouvelles Conditions de Service sont défavorables au Client, ce dernier peut, résilier les Services impactés par courrier recommandé avec accusé de réception dans un délai maximum de trente (30) jours calendaires à compter de l'entrée en vigueur des nouvelles Conditions de Service.

**12.5. Indépendance.** Les Parties conviennent que rien dans le Contrat ne peut être interprété comme étant constitutif d'un mandat, d'une joint-venture, d'une société créée de fait, d'une société en participation ou d'une

quelconque autre forme de groupement, d'entreprise commune ou d'association. Chaque Partie demeure entièrement indépendante, maître de la gestion de ses affaires, et responsable de l'ensemble de ses actes, et assume seule l'intégralité des risques liés à son activité.

**12.6. Cession de Contrat.** Aucune des Parties n'est autorisée à céder le présent Contrat, même partiellement, sauf accord préalable et écrit de l'autre Partie. Toutefois, par dérogation à ce qui précède, chacune des Parties peut librement céder tout ou partie du présent Contrat à ses Sociétés Apparentées. Dans ce cas, elle le notifie dans les plus brefs délais par écrit à l'autre Partie, et se porte fort du respect du Contrat par la ou les Société(s) Apparentée(s) cessionnaire(s). Les opérations suivantes n'entrent pas dans le champ d'application du présent article, et sont autorisées : (a) les changements d'actionnariat, changements de participation et changements de contrôle de l'une ou l'autre des Parties, et (b) les opérations telles que les fusions, absorptions, cessions de fonds de commerce, cessions d'activité et autres opérations entraînant un transfert de patrimoine de l'une ou l'autre des Parties. Si l'une des Parties procède à l'une des opérations mentionnées aux points (a) et (b) cidessus, elle en informe l'autre Partie. Si l'opération est réalisée au bénéfice d'un concurrent direct de l'autre Partie ou d'une société en contentieux avec l'autre Partie, cette dernière est autorisée à résilier le Contrat de plein droit et sans indemnité.

**12.7. Communications.** Pour tout échange d'informations par courrier électronique, la date et l'heure du serveur de Nuage-Réseau feront foi entre les Parties. Ces informations seront conservées par Nuage-Réseau pendant toute la période des relations contractuelles et pendant les trois (3) années suivantes. Sous réserve des autres modes de communication et destinataires prévus au Contrat, toutes les notifications, mises en demeure et autres communications prévues au Contrat sont réputées avoir été valablement délivrées si elles sont adressées :

- A Nuage-Réseau: Par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante :  
Nuage-Réseau, *Service Support Nuage-Réseau, 2725 rue Thérèse-Casgrain, Drummondville (Québec) QC, J2A 4J5, Canada* -
- Au Client : Par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse postale associée à son Compte Client ou par courriel.

**12.8 Publicité et promotion.** Sauf décision contraire du Client, Nuage-Réseau est autorisée à se prévaloir de la relation commerciale entretenue entre le Client et Nuage-Réseau dans le cadre de la conduite usuelle de ses activités commerciales auprès de ses clients et prospects. Toute autre mention par Nuage-Réseau du Client, ainsi que toute autre utilisation de ses signes distinctifs (logos, marques, etc.) notamment dans le cadre de publicités, manifestations publiques, colloques et publications spécialisées sur les marchés professionnels, ou sur ses plaquettes, documents commerciaux ou Site Internet de Nuage-Réseau, est soumise à accord préalable du Client.

**12.9 Convention de preuve.** Il est expressément convenu que les données du système d'information de Nuage-Réseau ou de ses sous-traitants, telles que logs de connexion, relevés de consommation, récapitulatifs de commandes et de paiement, compte-rendu de gestion des Incidents ou autres, sont pleinement opposables au Client et recevables y compris dans le cadre de procédures contentieuses.

**12.10 Computation des délais.** Sous réserve de stipulations différentes du présent Contrat, les délais sont calculés en jours calendaires, et commencent à courir à compter du lendemain de leur événement déclencheur.

**12.11 Survivance.** L'arrivée du terme ou la résiliation anticipée du Contrat n'affectera pas la validité des droits et obligations prévus aux articles « Confidentialité », « Responsabilité », « Propriété Intellectuelle », « Communication », « Compétence juridictionnelle et loi applicable » du Contrat qui, par leur nature ou du fait des

stipulations spécifiques, se prolongent au-delà du terme ou de cette résiliation, tant pour les Parties que pour leurs ayants-droits et ce jusqu'à leur date respective d'expiration.

## **ARTICLE 13 : COMPETENCE JURIDICTIONNELLE ET LOI APPLICABLE**

**13.1. Compétence Juridictionnelle.** En cas de litige avec un client non considéré comme Consommateur au sens de la Loi sur la protection du consommateur, les Parties conviennent que toutes procédures judiciaires à être entreprises seront instituées et entendues devant les tribunaux ayant juridiction dans le district judiciaire de Drummond, province de Québec où les Parties élisent le présent domicile.

**13.2. Loi applicable.** Le présent contrat son interprétation, son exécution, son application, sa validité et ses effets, sont régis par les lois applicables dans la province du Québec et au Canada qui régissent en partie ou en totalité l'ensemble des dispositions du Contrat.

## **ARTICLE 14 : DEFINITIONS**

**Commande** : Souscription du Client à des Services.

**Conditions Particulières de Service** : Document décrivant un ou plusieurs Service(s) fourni(s) par Nuage-Réseau, stipulant les conditions d'exécution et d'utilisation propres au dit(s) Service(s), et publiées sur le site internet de Nuage-Réseau ou disponibles sur simple demande auprès du Support Nuage-Réseau.

**Conditions Produits Tiers** : Conditions contractuelles spécifiques à l'utilisation de Produit Tiers mis à disposition par Nuage-Réseau dans le cadre des Services.

**Conditions de Service** : Ensemble des termes et conditions de service applicables à une Commande, notamment les présentes Conditions Générales de Service et les Conditions Particulières, dans leurs dernières versions en vigueur et publiées sur le site internet de Nuage-Réseau ou disponibles sur simple demande auprès du Support Nuage-Réseau.

**Contenu** : Informations, données, fichiers, systèmes, applications, sites internet et autres éléments reproduits, hébergés, collectés, stockés, transmis, diffusés, publiés, et plus généralement utilisés et/ou exploités par le Client dans le cadre des Services.

**Éléments de Nuage-Réseau** : Tous les éléments (y compris logiciels, données, Infrastructures, documentation, etc.) mis à la disposition du Client par Nuage-Réseau dans le cadre des Services et en exécution du Contrat.

**Incidents** : Événements causant une interruption ou un dysfonctionnement des Services mis à disposition du Client par Nuage-Réseau.

**Infrastructure** : Ensemble des éléments physiques et virtuels appartenant à Nuage-Réseau ou étant sous sa responsabilité, mis à disposition par Nuage-Réseau dans le cadre des Services, et pouvant être constitué notamment d'un réseau, de bande passante, de ressources physiques et de logiciels et/ou applications.

**Listes de Sanctions** : Liste de personnes, d'entreprises et d'entités sanctionnées en vertu de la directive (UE) 2015/849 relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux ou du financement du terrorisme telle que modifiée par la directive n° 2018/843 du 30 mai 2018 ou en application d'autres actes législatifs dans le domaine de la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.

**Produits Tiers** : Tout produit (tel que système d'exploitation, application, pare-feu ou composant matériel) développé par un tiers et appartenant audit tiers et mis à disposition du Client par Nuage-Rézau, ou que le Client s'est directement ou indirectement procuré auprès dudit tiers.

**Service** : Tous services, tels que l'utilisation des produits, Éléments de Nuage-Rézau (infrastructures, réseau, etc.) et l'accès au support, fournis par Nuage-Rézau au Client dans le cadre de l'exécution du Contrat.

**Site Nuage-Rézau / Site Internet de Nuage-Rézau**: Site Internet de la société Nuage-Rézau dont l'URL est <https://www.rezau.com> ou tout autre Site Internet dérivé appartenant à l'une de ses Sociétés Apparentées.

**Support Nuage-Rézau**: Service de Nuage-Rézau en charge de l'assistance du Client et de la gestion des Incidents.

**Tiers Fournisseurs** : Tiers au Contrat, incluant, notamment, mais pas seulement, les fournisseurs d'énergie, fournisseurs réseau, gestionnaires de points de raccordement réseau ou de centre de données de colocation, fournisseurs de matériel, logiciels ou autres, transporteurs, prestataires techniques, gardiennage.

**Utilisateur(s)** : Client ou toute(s) autre(s) personne(s) accédant ou utilisant les Services (en ce compris l'accès ou l'utilisation de tous produits configurés au sein des Services par Nuage-Rézau, le Client, ses propres clients ou tous tiers) sous la responsabilité du Client.