



Conditions Générales de Service Merinio

28 septembre 2026

CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE - MERINIO

Les présentes Conditions générales de service régissent l'utilisation de la solution logicielle Merinio (la "Plateforme"), proposée par Merinio Inc. ("Merinio").

L'entité qui obtient un abonnement à la Plateforme est désignée comme le "Client" et est contractuellement liée par les présentes Conditions de service. Les employés ou dirigeants du Client qui ont accès aux fonctions administratives de la Plateforme (superviseurs, personnel RH) et les personnes accédant à la Plateforme en tant qu'utilisateurs finaux (employés en poste) sont désignés comme "Utilisateurs autorisés". Le Client accepte d'être lié par les présentes conditions d'utilisation et de veiller à ce que les Utilisateurs autorisés respectent les modalités qui y sont énoncées. La personne qui accepte les présentes Conditions d'utilisation au nom du Client déclare et garantit à Merinio qu'elle est autorisée à engager le Client.

Dans la mesure où les conditions convenues entre Merinio et le Client par le biais d'un Bon de commande (tel que défini ci-dessous) diffèrent expressément des conditions énoncées dans les présentes Conditions de service, le Bon de commande prévaudra.

1. Interprétation

1.1. Documents formant le Contrat

L'utilisation des services Merinio par le Client est régie par les documents suivants, qui forment ensemble le « Contrat » :

- 1.1.1. Conditions générales de service : conditions générales applicables à l'ensemble des services proposés par Merinio et régissant l'accès à la Plateforme ;
- 1.1.2. Conditions générales d'utilisation des produits Merinio : (le cas échéant) modalités et conditions applicables à certains produits et services proposés par Merinio ;
- 1.1.3. Conditions relatives au support : Engagement de Merinio en matière d'assistance technique et de disponibilité des produits ;
- 1.1.4. Politique d'utilisation acceptable : Politique de Merinio décrivant la manière dont le Client et les utilisateurs autorisés sont censés utiliser les services de Merinio et les actions interdites ;
- 1.1.5. Accord de Merinio sur le traitement des données : accord régissant le traitement des informations personnelles par Merinio ;
- 1.1.6. Bon de commande : document reprenant les détails commerciaux de la relation du Client avec Merinio, notamment les dates et la durée d'engagement, les volumes annuels, les tarifs unitaires et de dépassement, les produits et modules inclus, les crédits, les heures de services et rencontres incluses, les modalités de paiement, les dates d'option de sortie éventuelles et la version des conditions applicables ;

1.2. Définitions

Dans le Contrat, les mots et expressions suivants, utilisés avec une majuscule, ont la signification qui leur est attribuée ci-dessous :

- 1.2.1. "Affilié" : une entité qui contrôle Merinio, est contrôlée par Merinio ou est sous contrôle commun avec Merinio.
- 1.2.2. « Données analytiques » désigne les données enregistrées, générées ou compilées dans le cadre de l'utilisation de la Plateforme qui ne contiennent ni Données du Client permettant d'identifier une personne ni Renseignements personnels. Les données dérivées des Données du Client ne répondent à cette définition qu'après une anonymisation licite conforme aux lois applicables et à la section 4.7. Les Renseignements personnels agrégés ou pseudonymisés demeurent assujettis à l'Accord sur le traitement des données.
- 1.2.3. "Utilisateurs autorisés" : désigne des employés ou sous-traitants du Client qui sont autorisés par le Client à accéder à la Plateforme et aux Services.
- 1.2.4. "Informations confidentielles" a la signification indiquée à la section 9.1.
- 1.2.5. "Données du Client" : désigne toute information ou donnée téléchargée sur la Plateforme par le Client ou les Utilisateurs autorisés ;
- 1.2.6. "Documentation" signifie toute documentation fournie par Merinio décrivant les caractéristiques de la Plateforme et facilitant la configuration de la Plateforme.
- 1.2.7. "Frais" : désigne les frais payables par le Client en contrepartie des services, tels qu'ils sont définis dans le Bon de commande.
- 1.2.8. "Fournisseur d'hébergement" désigne un fournisseur retenu par Merinio pour fournir l'infrastructure matérielle et logicielle nécessaire au fonctionnement de la Plateforme et à l'hébergement de la Plateforme et des Données du Client ;
- 1.2.9. "Incident" désigne un événement ou une circonstance non planifié émanant de Merinio, de la Plateforme ou d'un Fournisseur d'hébergement, qui affecte de manière négative et substantielle la Plateforme ou son utilisation par le Client ou les Utilisateurs autorisés, sous réserve des exceptions énoncées dans le Contrat.
- 1.2.10. "Identifiants de connexion" désigne une méthode, comprenant un nom d'utilisateur et un mot de passe, permettant à un utilisateur d'accéder à un compte spécifique sur la Plateforme.
- 1.2.11. "Bon de commande" désigne, le cas échéant, le document décrivant et/ou référençant les modalités et conditions spécifiques des services fournis par Merinio au Client, tels qu'acceptés par la signature de représentants autorisés du Client et de Merinio.
- 1.2.12. "Renseignements personnels" désigne les informations concernant un individu identifiable ou les informations considérées comme des renseignements personnels conformément aux lois et règlements régissant la vie privée au Canada ou dans toute autre juridiction où le Logiciel en tant que service est fourni.
- 1.2.13. "Plateforme" désigne la solution logicielle commercialisée sous la marque Merinio et accessible à partir d'un navigateur web ou d'un appareil mobile ou d'une autre méthode désignée par Merinio, y compris l'infrastructure logicielle et matérielle nécessaire à son fonctionnement.
- 1.2.14. "Logiciel en tant que service" désigne l'accès aux fonctionnalités offertes par la Plateforme conformément aux présentes Conditions générales de service.
- 1.2.15. "Services" désigne tous les services offerts par Merinio.

2. Services

2.1. Nature du logiciel en tant que service

Le Logiciel en tant que service comprend l'accès aux fonctionnalités de la Plateforme et le support technique prévu dans l'abonnement du Client et les Conditions des produits Merinio. Les services de configuration courante peuvent être fournis dans la limite des heures de services incluses indiquées au Bon de commande ou sur devis accepté, conformément aux Conditions relatives au support. Le support ordinaire et la correction des bogues sont distincts de cette allocation. Le déploiement relève du forfait convenu. Les travaux de développement personnalisé ou de nouvelles fonctionnalités demandés par le Client demeurent à la discrétion de Merinio et font l'objet de conditions supplémentaires ou d'un énoncé de travail signé.

2.2. Mises à jour

La Plateforme peut être mise à jour de temps à autre et de nouvelles fonctionnalités peuvent être ajoutées à la Plateforme. Merinio mettra ces mises à jour et nouvelles fonctionnalités à la disposition du Client à son entière discrétion et ne prend aucun engagement concernant le développement de versions futures de la Plateforme. Le Client reconnaît que son abonnement n'est fondé sur aucune promesse de développement d'une fonctionnalité future ni sur aucune communication de Merinio concernant une fonctionnalité future de la Plateforme. Merinio déploiera des efforts raisonnables pour informer ses clients à l'avance de toute mise à jour majeure.

2.3. Services de tiers

Le Logiciel en tant que service peut inclure des intégrations avec des services web fournis par des tiers (autres que Merinio ou ses Affiliés), accessibles via la Plateforme et soumis aux conditions générales de ces fournisseurs tiers. Ces services ne font pas partie de la Plateforme ou du Logiciel en tant que service. Merinio ne prend aucun engagement concernant la disponibilité et le fonctionnement des services de tiers.

2.4. Applications mobiles

Le téléchargement et l'utilisation des applications mobiles fournies de temps à autre par Merinio sont soumis, en plus du Contrat, aux modalités et conditions régissant l'App Store de Apple et le Google Play Store ainsi qu'aux modalités et conditions applicables au fonctionnement des appareils mobiles. Le Client est responsable du respect de ces modalités et conditions par tous les Utilisateurs autorisés. L'utilisation des applications mobiles de Merinio peut être soumise à un contrat de licence d'utilisateur final.

2.5. Identifiants de connexion

Le Client est responsable du maintien du contrôle et de la sécurité des Identifiants de connexion et sera seul responsable de toute action entreprise en utilisant les Identifiants de connexion des Utilisateurs autorisés, que l'accès ou l'utilisation soit autorisé ou non par le Client.

Le Client s'engage à informer Merinio dans les plus brefs délais si un Identifiant de connexion est compromis ou si le Client a des raisons de croire qu'un identifiant de connexion peut être utilisé de manière non autorisée.

2.6. Rôles et permissions

Le Client peut attribuer des rôles et des permissions d'accès aux Utilisateurs autorisés. Le Client est seul responsable de la configuration correcte des rôles et des permissions sur la Plateforme et d'effectuer toutes les vérifications requises. Merinio n'est pas responsable de la divulgation accidentelle de certaines informations à certains Utilisateurs autorisés en raison d'une configuration incorrecte des permissions d'accès par le Client.

2.7. Utilisation autorisée

Le Client et les Utilisateurs autorisés doivent utiliser tous les Services conformément à la Politique d'utilisation acceptable.

2.8. Surveillance et audit

Merinio est autorisé à surveiller et/ou auditer l'utilisation de la Plateforme par le Client et les Utilisateurs autorisés dans le but d'assurer le respect des modalités et conditions du présent Contrat, y compris en collectant des données pour déterminer si le Client respecte les limites d'utilisation applicables à l'abonnement du Client. Cette surveillance et/ou cet audit peuvent être effectués par Merinio ou par un tiers engagé par Merinio à ses frais. Toute personne engagée par Merinio pour participer à la surveillance ou à l'audit doit accepter par écrit des obligations de confidentialité au moins aussi strictes que celles énoncées dans les présentes Conditions générales de service en ce qui concerne les Informations confidentielles du Client et les Données du Client. Toute surveillance des activités des Utilisateurs autorisés aura pour seul but d'assurer le respect des conditions du présent Contrat. Merinio ne fournira au Client aucune information concernant l'utilisation de la Plateforme à des fins de surveillance des employés.

Dans le cas où l'audit ou le contrôle de Merinio révèle une violation des modalités du présent Contrat, Merinio en informera le Client par écrit dès que possible, et le Client aura alors la possibilité de remédier à la violation soulevée dans un délai raisonnable déterminé par Merinio en fonction de la gravité de la violation, faute de quoi le Client sera considéré comme étant en défaut et Merinio pourra suspendre l'accès à la Plateforme pour tout ou partie des Utilisateurs autorisés et prendre les mesures correctives qui lui sont offertes en vertu du Contrat.

Une violation des termes et conditions du présent Contrat peut conduire Merinio à suspendre l'accès à la Plateforme pour tout ou partie des Utilisateurs Autorisés sans préavis (sous réserve d'en informer le Client dès que possible) lorsque cette violation entraîne un risque pour l'intégrité ou la sécurité de la Plateforme ou des données hébergées sur la Plateforme ou si le Client viole les droits de propriété intellectuelle de Merinio.

3. Responsabilité pour les opérations effectuées sur la Plateforme

La Plateforme permet d'effectuer certaines opérations relatives à la gestion par le Client de ses ressources humaines. Le Client est seul responsable de remplir ses propres obligations via la Plateforme. Notamment :

- 3.1.1. Le Client est seul responsable du caractère exécutoire ou de la validité de toute communication ou notification transmise par l'intermédiaire de la Plateforme.
- 3.1.2. Le Client est seul responsable du caractère adéquat des modèles de documents mis à disposition sur la Plateforme et l'utilisation de ces modèles est laissée à son entière discrétion.
- 3.1.3. Le Client est seul responsable de toutes les décisions d'affaires prises sur la base des informations obtenues par l'intermédiaire de la plateforme.

4. Données du Client

4.1. Fournisseur d'hébergement

Le Client accepte que la Plateforme et les Données du Client puissent être hébergées par des tiers. Le choix et les changements de fournisseurs d'hébergement ainsi que les lieux de traitement des Renseignements personnels du Client sont régis par l'Accord sur le traitement des données et son Registre des sous-traitants, sous réserve de tout engagement plus restrictif prévu au Bon de commande. Le présent article n'autorise pas, à lui seul, un nouveau fournisseur ou pays de traitement.

4.2. Sécurité

Merinio doit sélectionner des Fournisseurs d'hébergement qui offrent des mesures de sécurité conformes aux normes de l'industrie et qui s'engagent par écrit envers Merinio à préserver la confidentialité des Données du Client et à n'utiliser les Données du Client qu'aux fins nécessaires pour fournir les services d'hébergement convenus avec Merinio.

Merinio mettra en œuvre des mesures de sécurité techniques et organisationnelles conformes aux normes de l'industrie afin de garantir la protection des Données du Client contre toute divulgation non autorisée.

4.3. Sauvegarde

Merinio demandera à son Fournisseur d'hébergement d'effectuer des copies de sauvegarde des données du Client à des intervalles raisonnables, conformément aux normes de l'industrie. Toute entente spécifique à cet égard doit être documentée dans le Bon de commande.

4.4. Propriété

Merinio ne revendique aucun droit de propriété sur les Données du Client et reconnaît qu'aucune cession des droits du Client sur les Données du Client en faveur de Merinio n'est effectuée dans le

cadre de ce Contrat. Merinio s'engage à ne pas utiliser les Données du Client autrement que dans la mesure nécessaire à la fourniture des Services, comme prévu dans les présentes Conditions générales d'utilisation, ou après avoir été dûment autorisé à le faire par le Client.

4.5. Licence sur les Données du Client

Le Client accorde à Merinio une licence non exclusive, universelle et libre de redevance pour reproduire, utiliser et modifier les Données du Client uniquement dans la mesure nécessaire à la fourniture des Services tel que prévu dans Contrat.

4.6. Déclaration et garantie du Client

Le Client déclare et garantit à Merinio qu'il est autorisé à télécharger les Données du Client sur la Plateforme et que toutes les opérations que le Client, les Utilisateurs Autorisés ou Merinio (dans la mesure autorisée par le Contrat) peuvent effectuer sur les Données du Client ne porteront pas atteinte aux droits de tiers ou ne constitueront pas une violation de la loi applicable. Le Client reconnaît qu'il est responsable des actions des Utilisateurs autorisés en relation avec les Données du Client qu'ils téléchargent sur la Plateforme.

4.7. Données analytiques

Merinio Traite les Données du Client permettant d'identifier une personne uniquement pour fournir, sécuriser et soutenir les Services du Client, conformément aux instructions de celui-ci et à l'Accord sur le traitement des données. L'amélioration des produits, les comparaisons entre clients ainsi que l'entraînement ou le développement des modèles ou algorithmes de Merinio ne peuvent utiliser que des données légalement anonymisées qui ne constituent plus des Renseignements personnels au sens des lois applicables. Le simple regroupement, masquage ou remplacement des identifiants ne rend pas les renseignements anonymes. Merinio ne tentera pas de réidentifier les données anonymisées. Tout entraînement interne de modèles utilisant des Données du Client permettant d'identifier une personne exige l'autorisation écrite, expresse et distincte du Client ainsi que toute autre autorisation requise par la loi; le présent Contrat ne confère pas, à lui seul, cette autorisation.

4.7.1. Sous réserve des restrictions qui précèdent, les Données analytiques peuvent être utilisées aux fins suivantes :

- 4.7.1.1. Améliorer les fonctionnalités de la Plateforme ;
- 4.7.1.2. Fournir une assistance technique et améliorer l'assistance technique ;
- 4.7.1.3. Entraînement et développement d'algorithmes ;
- 4.7.1.4. Assurer la sécurité de la Plateforme et de l'intégrité des données des clients ;
- 4.7.1.5. Identifier des tendances et créer des analyses comparatives (sans référence à un client spécifique) ;

4.8. Renseignements personnels

Les obligations de Merinio et du Client concernant le traitement des Renseignements personnels sont énoncées dans l'Accord sur le traitement des données de Merinio.

5. La Propriété Intellectuelle

Aucun droit de propriété intellectuelle n'est cédé en vertu du Contrat et le Client ne peut revendiquer aucun droit de propriété intellectuelle sur la Plateforme, le contenu accessible par le biais de la Plateforme (à l'exception des Données du Client), la Documentation ou les Services. Merinio réserve tous ses droits relatifs à la Plateforme, à tous les composants de la Plateforme, à tout le contenu accessible par le biais de la Plateforme (à l'exception des Données du Client), à la Documentation et aux Services. À l'exception des licences d'utilisateur final applicables aux applications mobiles, le Client ne se voit pas accorder de licence sur un quelconque logiciel en vertu du Contrat.

6. Suggestions

Si le Client ou toute personne ayant accès à la Plateforme en vertu des présentes conditions communique avec Merinio au sujet d'améliorations et de modifications à apporter à la Plateforme ou aux Services (des « Suggestions »), le Client reconnaît que : (i) Merinio n'a pas d'obligation de confidentialité, explicite ou implicite, relativement aux Suggestions (sauf à l'égard d'information autrement considérée confidentielle en vertu des présentes); (ii) Merinio est autorisée à utiliser ou à divulguer (ou à choisir de ne pas utiliser ni divulguer) les Suggestions à toute fin que ce soit, de quelque manière que ce soit, sur tout support que ce soit, partout dans le monde ; (iii) Merinio pourrait déjà avoir considéré ou être en cours de développement pour des éléments identiques ou similaires à ceux mentionnés dans les Suggestions; et (iv) aucune rémunération ou compensation ne sera payée par Merinio en contrepartie des Suggestions.

7. Liste de Clients

Le Client autorise Merinio à afficher son nom, sa marque de commerce et son logo sur un site Web et sur tout autre matériel faisant la promotion de la Plateforme aux seules fins d'identifier le Client à titre d'utilisateur de la Plateforme. Cette autorisation est sujette aux exigences raisonnables du Client relativement à l'utilisation de ses marques de commerce et logos et peut être retirée au moyen d'un avis écrit en tout temps.

Merinio bénéficiera d'un délai raisonnable pour donner suite au retrait de l'autorisation et n'aura aucune obligation relativement au matériel imprimé déjà produit et au matériel ne se trouvant plus sous son contrôle.

8. Frais et Facturation

8.1. Honoraires

Le Client accepte de payer à Merinio les Frais définis dans le Bon de commande conformément aux conditions de paiement définies dans le Bon de commande ou dans les Conditions spécifiques au produit, le cas échéant. Sauf modalité différente expressément convenue au Bon de commande, les frais annuels sont facturés d'avance et les factures sont payables dans les 30 jours de leur émission. Lorsque le paiement mensuel est convenu, la majoration de 20 % porte uniquement sur

les frais de licence et de modules complémentaires après remises; elle ne s'applique pas aux crédits de communication ni aux travaux ponctuels. Le paiement mensuel ne réduit pas la durée d'engagement. Les factures de dépassement suivent les Conditions des produits Merinio.

8.2. Taxes

Les Frais ne comprennent pas les taxes applicables, y compris les taxes de vente, les taxes sur la valeur ajoutée, les taxes sur les biens et services, les taxes spéciales et les taxes harmonisées.

Le Client est responsable de toutes les taxes applicables découlant ou résultant de son abonnement à la Plateforme ou de la prestation des Services à l'exception des impôts prélevés sur le revenu de Merinio et de ses Affiliés. Dans la mesure où Merinio facture ces taxes, celles-ci sont calculées à l'aide des taux de taxe applicables en fonction de l'adresse de facturation fournie par le Client. Ces montants s'ajoutent aux Frais et seront facturés au Client. Si le Client est exonéré du paiement de taxes, il doit fournir la preuve de telle exonération. Toute exonération fiscale s'appliquera uniquement à compter de la date à laquelle Merinio se déclare satisfaite de la preuve satisfaisante l'exonération, à son entière discrétion. Si Merinio ne facture pas de taxes, le Client est responsable de déterminer si des taxes sont exigibles, et le cas échéant, de verser lui-même les taxes applicables aux autorités fiscales appropriées dans sa juridiction.

8.3. Suspension des services

Si les Frais ne sont pas acquittés à échéance, Merinio fera parvenir un avis écrit au Client et pourra suspendre les Services Logiciels 10 jours après l'envoi de cet avis si le Client ne procède pas au paiement intégral des Frais exigibles.

8.4. Intérêt

Tout montant payable à Merinio et non payé 30 jours après échéance porte intérêt au taux annuel de 18%, composé mensuellement.

9. Confidentialité

9.1. Confidentialité

Merinio s'engage à conserver et traiter les informations de nature confidentielle, y compris les Données du Client auxquelles elle pourrait avoir accès dans le cadre de la fourniture des Services (les « Informations confidentielles ») de façon strictement confidentielle. À cet effet, Merinio s'engage à apporter à la préservation des Informations confidentielles, les mêmes normes de soin et de diligence qu'elle applique à la préservation de la confidentialité de ses propres informations confidentielles. Le Client reconnaît que les Données du Client seront divulguées aux Fournisseurs d'hébergement et à d'autres fournisseurs de services de Merinio dans la mesure nécessaire pour rendre les Services logiciels, en conformité avec le présent contrat.

9.2. Exceptions

Les obligations de Merinio à l'égard des Informations confidentielles ne s'appliquent pas à toute information :

- 9.2.1.1. Qui devient connue du public sans la faute de Merinio;
- 9.2.1.2. Qui était déjà connue de Merinio avant sa divulgation par le Client;
- 9.2.1.3. Qui est développée indépendamment par Merinio;
- 9.2.1.4. Qui est divulguée à Merinio par un tiers qui n'est pas lié par une obligation de confidentialité envers le Client;

9.3. Divulgence autorisée

Merinio pourra divulguer et/ou utiliser les Informations confidentielles si elle est contrainte de le faire par un ordre d'un tribunal ou d'une autorité compétente conformément au droit applicable, à condition que des mesures raisonnables aient été prises, si possible, pour aviser le Client d'une telle divulgation ou utilisation forcée et lui permettre d'effectuer les démarches appropriées pour protéger les Informations confidentielles.

10. Garantie Limitée

10.1. Garantie conventionnelle

Sous réserve des conditions prévues à la présente garantie, Merinio garantit au Client que la Plateforme fonctionnera à tout égard important en conformité avec la Documentation fournie au Client. Sur réception d'un avis du Client à l'effet que la Plateforme ne fonctionne pas substantiellement tel que prévu à la Documentation (une « Défectuosité »), Merinio remplacera ou réparera la Plateforme à ses frais afin de corriger la Défectuosité. Si Merinio détermine, à son entière discrétion, que la Défectuosité ne peut être raisonnablement corrigée, Merinio pourra terminer l'abonnement du Client à la Plateforme ou aux fonctionnalités affectées par la Défectuosité et rembourser tous les Frais payés d'avance par le Client pour des périodes durant lesquelles le Client n'a pas eu accès aux fonctionnalités affectées par la Défectuosité.

Ce qui précède constitue le seul et unique recours du Client et l'entière obligation de Merinio en vertu de la présente garantie. Cette garantie ne couvre notamment pas les dommages qui peuvent être subis par le Client en raison des conséquences d'une Défectuosité, incluant le défaut d'obtenir les résultats escomptés ou à la suite de l'utilisation de la Plateforme.

La présente garantie s'applique uniquement au Client et ne s'étend pas aux Utilisateurs autorisés ou à toute autre personne.

10.2. Pas de garantie implicite

À l'exception de la garantie conventionnelle prévue aux présentes, la Plateforme et les Services Logiciels sont fournis par Merinio « en l'état » et sans aucune garantie, expresse ou tacite. Les parties reconnaissent que toute garantie prévue par la loi qui peut être écartée par contrat est par

les présentes exclue. Nonobstant la garantie conventionnelle prévue aux présentes, Merinio ne donne notamment aucune garantie (a) à l'effet que les Services Logiciels seront rendus de manière ininterrompue, sécuritaire, exempte d'erreurs, exacte et complète, (b) à l'égard des résultats que le Client pourrait obtenir suite à l'utilisation de la Plateforme ou du Logiciel en tant que Service.

11. Limitation de Responsabilité

11.1. Nature du contrat

Les parties reconnaissent que l'obligation de Merinio en vertu des présentes ne comprend aucune obligation de fournir des conseils quant à l'adéquation des Services de Merinio à l'activité du Client ou tout engagement concernant les résultats obtenus par le Client en utilisant les produits et services de Merinio. Il incombe au Client de s'assurer que les services de Merinio qu'il s'est procurés sont adaptés à ses besoins.

11.2. Exclusion de certains dommages-intérêts

Sous réserve des limitations d'ordre public prévues par la loi et auxquelles il ne peut être renoncé par contrat, Merinio se dégage toute responsabilité pour les dommages indirects ou consécutifs, y compris les dommages punitifs, accessoires ou spéciaux, résultant des Services, de l'utilisation des Services par le Client ou les Utilisateurs autorisés, ou de l'incapacité de Merinio à fournir les Services, que cette responsabilité soit fondée sur un contrat, un délit, une négligence, une responsabilité stricte ou toute autre théorie juridique, même si Merinio a été informée de la possibilité de dommages pouvant être causés au Client par les Services ou par une interruption ou une suspension des Services.

Sans limiter la généralité de ce qui précède, les parties excluent la responsabilité de Merinio pour les dommages liés à la perte ou à la corruption de données, à la perte de bénéfices, à la perte d'opportunités commerciales, au défaut de réaliser les économies escomptées, au coût des biens et services de remplacement, aux honoraires et frais des consultants ou conseillers juridiques. Le Client accepte que Merinio n'est pas responsable des dommages causés directement ou indirectement par les décisions d'affaires du Client basées sur les données obtenues par le biais des Services, même si ces données sont erronées en raison d'un défaut de la Plateforme.

11.3. Limitation monétaire

Sous réserve des limitations d'ordre public prévues par la loi qui ne peuvent être écartées par contrat, la responsabilité de Merinio fondée sur le présent Contrat sera limitée à une somme égale aux Frais payées par le Client au cours des 12 mois précédant le fait générateur de responsabilité.

12. Indemnisation

12.1. Par le Client

Le Client s'engage à tenir Merinio, ainsi que ses administrateurs, dirigeants, employés, actionnaires, consultants et Affiliés (collectivement les « Indemnisés Merinio») indemnes et à couvert, à prendre fait et cause pour eux et à les défendre, relativement à toute réclamation de tiers intentée contre l'un ou l'autre des Indemnisés Merinio (y incluant, mais sans limitation quant à tous les frais, pertes, responsabilités, amendes, condamnations, coûts, intérêts, pénalités ou dépenses, directs ou indirects, y compris les déboursés et honoraires raisonnables de leurs conseillers juridiques que ceux-ci pourraient subir ou être contraints de payer) découlant :

12.1.1.1. de l'utilisation de la Plateforme par le Client ou un Utilisateur autorisé en contravention des présentes conditions ou de toute autre entente entre Merinio et le Client;

12.1.1.2. de l'utilisation autorisée des Données du Client par Merinio;

12.1.1.3. du non-respect par le Client de ses obligations en matière de protection des renseignements personnels;

12.1.1.4. de la violation par le Client ou son personnel d'une loi ou d'un règlement applicable; de la négligence grossière ou d'un acte intentionnel d'un membre du personnel du Client;

12.2. Par Merinio

Merinio s'engage à indemniser, défendre et dégager de toute responsabilité le Client et ses administrateurs, dirigeants, employés et actionnaires (collectivement les " Indemnitaires du Client ") contre toute réclamation de tiers déposée contre l'un des Indemnitaires du Client (y compris, sans limitation, tous les coûts directs ou indirects, pertes, responsabilités, amendes, jugements, coûts, intérêts, pénalités ou dépenses, y compris les débours raisonnables et les honoraires de leurs conseillers juridiques,) résultant d'une prétendue violation d'un droit de propriété intellectuelle existant au Canada par la Plateforme ou les Services Logiciels, sauf si cette violation résulte de l'utilisation de la Plateforme avec un produit non fourni ou non approuvé par Merinio, de toute utilisation non autorisée de la Plateforme ou contraire aux instructions de Merinio, d'un essai ou d'une fonctionnalité d'essai ou « bêta », de toute modification de la Plateforme par une personne non autorisée par Merinio.

12.3. Mesures préventives

Si Merinio constate ou soupçonne raisonnablement que la Plateforme pourrait violer les droits de propriété intellectuelle d'un tiers, Merinio pourra, à son option : (a) se procurer le droit de continuer à fournir la Plateforme au Client, (b) remplacer tout élément potentiellement contrefaisant par un autre élément fonctionnellement équivalent non contrefaisant ou (c) suspendre immédiatement l'accès du Client à tout élément de la Plateforme potentiellement contrefaisant et rembourser au Client les Frais déjà payés associés à cet élément.

12.4. Conditions

Pour profiter des dispositions du présent article relatif à l'indemnisation, la partie qui souhaite être indemnisée doit aviser promptement la partie susceptible de l'indemniser par écrit et au maximum dix (10) jours après qu'une réclamation soit portée à sa connaissance ou qu'elle doive raisonnablement en avoir connaissance. La partie susceptible d'indemniser aura alors le loisir d'assurer la direction de la défense de la partie susceptible d'être indemnisée et de mandater des conseillers juridiques raisonnablement acceptables pour toutes les parties, mais ne pourra conclure de transaction ou faire quelque admission de responsabilité sans le consentement de la partie susceptible d'être indemnisée, qui ne pourra refuser sans motif sérieux.

13. Durée et Résiliation

13.1. Durée du contrat

Les présentes Conditions générales de service restent en vigueur aussi longtemps que le Client ou les Utilisateurs autorisés utilisent la Plateforme.

La durée initiale de l'abonnement et ses dates sont fixées au Bon de commande. Sauf disposition différente expressément convenue dans celui-ci, l'abonnement est ensuite renouvelé automatiquement pour des périodes successives d'un an, à moins que l'une des parties ne transmette à l'autre un avis écrit de non-renouvellement au moins 30 jours civils avant la fin de la période initiale ou de toute période de renouvellement. Le non-renouvellement prend effet à la fin de la période en cours. Merinio transmet au Client, au moins 60 jours civils avant chaque échéance, un avis indiquant la date de renouvellement, les prix et volumes proposés, la date limite et les modalités de non-renouvellement. Merinio fournit également les avis et moyens de refus supplémentaires exigés par les lois applicables, selon les délais et modes de transmission prescrits. Ces exigences impératives prévalent sur les modalités générales d'avis du présent Contrat. À périmètre comparable, les frais de licence et de modules complémentaires au renouvellement correspondent au plus élevé du tarif catalogue applicable à la date de renouvellement et de 105 % du tarif contractuel précédent, sous réserve d'une exception négociée par écrit. Cette comparaison est effectuée pour des produits, volumes, inclusions et modalités de paiement équivalents, sans ajouter une seconde hausse de 5 % au tarif catalogue. Les engagements de gel tarifaire et les modalités particulières signées demeurent applicables. À l'expiration d'un gel, le tarif alors applicable est utilisé sans rattrapage composé non convenu. En cas d'avis tardif, les parties conviennent par écrit d'une prolongation appropriée du délai de décision avant l'application de prix modifiés.

13.2. Résiliation par le Client

Le Client s'engage à payer tous les frais applicables indiqués dans le Bon de commande pour la durée d'engagement indiquée dans le Bon de commande. Si le Client souhaite résilier son abonnement aux Services pendant la période d'engagement, il doit payer tous les frais applicables

pour toute la durée de la période d'engagement. Cette obligation de paiement demeure sous réserve d'un droit de sortie expressément prévu au Bon de commande et des autres recours applicables. Pour une offre de preuve de valeur comportant une option de sortie, le Bon de commande fixe les dates civiles de sortie et les montants et dates de facturation; la première sortie ne peut intervenir avant la fin du troisième mois. Le Client exerce cette option par avis écrit au moins 15 jours avant la date prévue. Un avis donné dans ce délai met fin à l'entente à cette date et arrête les frais programmés pour les périodes suivantes. Les frais de déploiement sont facturés intégralement avec la facture initiale; seuls les frais de licence et de communication peuvent être répartis entre les échéances convenues. À défaut d'avis dans le délai, l'entente se poursuit et la facture prévue est émise selon ce calendrier; l'atteinte d'un livrable ne déclenche ni ne reporte ces dates.

Dans la mesure où ils sont applicables, les parties renoncent à l'application des articles 2125 à 2129 du Code civil.

13.3. Résiliation par Merinio

Merinio peut résilier l'abonnement du Client et cesser de fournir les services immédiatement si le Client ne respecte pas les obligations qui lui incombent en vertu du présent contrat et ne remédie pas à ce manquement dans les 10 jours suivant un avis écrit indiquant le manquement.

13.4. Survie

Les obligations des parties en matière de propriété intellectuelle, de confidentialité, de limitation de responsabilité, d'indemnisation et relativement aux Frais dus à Merinio, ainsi que les obligations qui, de par leur nature, doivent survivre à la résiliation du Contrat, continueront à s'appliquer nonobstant la résiliation du Contrat.

13.5. Transition

En cas de résiliation du présent Contrat pour quelque raison que ce soit, Merinio autorisera le Client à télécharger les Données du Client hébergées par l'intermédiaire de la Plateforme (à l'exclusion de toute Donnée analytique) en utilisant les fonctions d'exportation incluses dans la Plateforme pendant une période de trente (30) jours. À la fin de cette période, Merinio pourra détruire les Données du Client sans avis supplémentaire. Le Client sera responsable de fournir une infrastructure technologique capable de recevoir les Données du Client, le cas échéant.

14. Dispositions Générales

14.1. Priorité

Les parties conviennent que le présent Contrat (y compris le bon de commande, le cas échéant) remplace tout accord antérieur entre les parties concernant les Services (ou des services substantiellement similaires aux Services) au Client, à l'exception de tout accord de confidentialité qui reste applicable.

14.2. Avis

Tout avis ou notification requis ou autorisé en vertu du présent Contrat doit être faite par écrit au moyen d'un message remis en mains propres, auquel cas la notification est réputée avoir été reçue le jour de la remise, ou envoyée par courrier électronique à l'adresse électronique de l'autre partie, auquel cas l'avis est réputé avoir été reçu le jour ouvrable suivant son envoi. Les parties sont libres de modifier leurs adresses électroniques en envoyant une notification écrite à l'autre partie conformément à la présente section. Les délais, modes de transmission et moyens de non-renouvellement imposés par une loi applicable prévalent lorsqu'ils diffèrent des dispositions du présent article.

14.3. Droit applicable

Le présent Contrat (y compris tous les instruments incorporés par référence) est régi à tous égards et interprété conformément aux lois en vigueur dans la province de Québec, y compris les lois du Canada qui y sont applicables, y compris toute question relative à sa validité ou à son application.

14.4. Résolution des litiges

Les parties conviennent de choisir le district judiciaire de Montréal, province de Québec, à l'exclusion de tout autre district judiciaire qui pourrait avoir juridiction, comme lieu approprié pour l'institution et l'audition de toute poursuite judiciaire relative au présent contrat.

14.5. Non-renonciation

Le fait pour une partie de ne pas exercer ses droits en vertu du présent contrat ou de les exercer tardivement ne fait pas présumer de la renonciation de cette partie à exercer un droit. Toute renonciation à un droit prévu au présent contrat ne sera valide que si elle est faite par écrit.

14.6. Modification

La version des présentes Conditions de service acceptée par le Client régit la période d'engagement en cours. Les modifications substantielles applicables à une période subséquente exigent l'acceptation écrite expresse du Client, qui peut être consignée dans un Bon de commande identifiant la version révisée. Merinio communique les modifications substantielles proposées au moins 60 jours avant la date de renouvellement. Le silence, la poursuite de l'utilisation ou le renouvellement automatique ne constituent pas une acceptation de ces modifications. En l'absence d'acceptation, la version existante continue de régir tout renouvellement, à moins qu'une partie n'exerce valablement son droit de non-renouvellement conformément au Contrat. Merinio peut apporter une modification strictement limitée pendant une période d'engagement uniquement dans la mesure objectivement nécessaire pour respecter la loi applicable ou remédier à un risque important pour la sécurité. Merinio explique par écrit le motif, la portée et la date d'effet au moins 30 jours à l'avance lorsque cela est possible, ou dès que possible si une intervention urgente est nécessaire. Cette exception n'autorise aucune modification des Frais, des périodes d'engagement, de la répartition des responsabilités, des finalités ou lieux de traitement

des données, ni aucune réduction importante des droits du Client. Les exigences de l'ATD relatives aux modifications et à leur acceptation demeurent applicables. Les prix de renouvellement demeurent régis par les dispositions du Contrat relatives au renouvellement.

14.7. Indépendance des dispositions

Dans la mesure du possible, chaque disposition du présent contrat doit être interprétée de manière à être applicable et valide en vertu de la loi applicable, mais dans l'éventualité où l'une de ses dispositions était considérée invalide, illégale ou inapplicable pour quelque raison que ce soit en vertu de la loi ou de la réglementation applicable dans une juridiction quelconque, cette invalidité, illégalité ou inapplicabilité ne pourra affecter la validité des autres dispositions du présent contrat.

14.8. Cession

Le Client ne peut céder ou autrement aliéner ses droits et obligations en vertu du présent contrat sans l'autorisation écrite préalable de Merinio laquelle sera à l'entière discrétion de Merinio.

Merinio peut céder ses droits et obligations en vertu des présentes conditions et de toute autre entente gouvernant les Services fournis au Client dans le cadre de l'aliénation de la totalité ou d'une partie de ses actifs.