

CONTRAT D'UTILISATION DU SERVICE TOWSOFT

ENTRE :

9306-2842 QUÉBEC INC. (faisant affaire sous le nom **TowSoft**) société par actions légalement constituée en vertu de la *Loi sur les sociétés par actions* (Québec) et dont le siège est situé au 203B-336 Boulevard Saint-Luc, Saint-Jean-sur-Richelieu, Québec, Canada, J2W 2A3 (ci-après la « **SOCIÉTÉ** »).

ET :

La personne dont le nom et l'adresse de courriel apparaissent dans le courriel de confirmation de la commande auquel est joint le présent document et faisant partie intégrante du présent contrat, (ci-après le « **client** »).

1. Conditions générales

- a) Le client peut communiquer avec la SOCIÉTÉ à l'adresse de courriel suivante : support@towsoft.ca ou par téléphone au **(450) 376-8669**.
- b) Le contrat est formé en date du courriel de confirmation d'achat étant transmis par la SOCIÉTÉ.
- c) Le client doit fournir les renseignements nécessaires à la facturation du service, et s'assurer que ces renseignements sont à jour en tout temps, y incluant, non limitativement, le nom du client, l'adresse physique et le numéro de téléphone de son entreprise.
- d) Le client doit désigner un contact administratif au sein de son entreprise, qui recevra les factures et les communications de la SOCIÉTÉ. Le client doit donner une adresse de courriel et un numéro de téléphone permettant de rejoindre facilement ce contact administratif. Il est de la responsabilité du client de s'assurer que les coordonnées du contact administratif sont à jour en tout temps.
- e) Le présent contrat permet au client d'obtenir de la SOCIÉTÉ un service d'application informatique en ligne pour l'industrie du remorquage automobile (ci-après le « **Service** »), lequel inclut : un module de prise et répartition d'appel; un module mobile de suivi d'appel sur la route, un module de vérification, de tarification (charges et services), de facturation des clients et de tenue des livres; un module de gestion de client; un module de gestion de flotte; un module de gestion de la fourrière et de sa tarification; un module de rapports et statistiques sur vos opérations; un module de gestion des usagers, des salaires et de la rémunération des opérateurs de véhicules; un module de géolocalisation; un module de recherche avancée et un module de gestion de configuration du logiciel; .

Le Service comprend l'usage du logiciel en tant que service en infonuagique **TowSoft Cloud** (ci-après l' « **Interface** »).

- f) Le Service comprend un support technique accessible par téléphone et par courriel, ainsi que l'accès aux mises à jour de la SOCIÉTÉ à son Interface.

2. Prix et paiements

- a) Le client choisi parmi les forfaits suivants pour son Service, lequel choix apparaît dans le courriel de confirmation d'achat étant transmis par la SOCIÉTÉ :

NOMBRE DE CAMIONS	TARIF MENSUEL
1 camion	<i>199\$/mois</i>
2 camions	<i>299\$/mois</i>
3 à 5 camions inclusivement	<i>399\$/mois</i>
6 à 8 camions inclusivement	<i>499\$/mois</i>
9 à 12 camions inclusivement	<i>599\$/mois</i>
Nombre de camions illimité	<i>699\$/mois</i>

Aux fins des présentes, le mot « **camion** » s'entend de tout véhicule de remorquage faisant partie de la flotte du client et pour lequel le Service est utilisé.

- b) Avant la fin du contrat, le client peut demander en tout temps de passer vers un forfait supérieur, en avisant par écrit la SOCIÉTÉ à cet égard. La mise à niveau du forfait sera effectuée par la SOCIÉTÉ dans un délai de 48 heures suivant l'approbation de la demande par la SOCIÉTÉ, laquelle peut refuser son approbation pour tout motif raisonnable.
- c) L'installation du Service sur l'équipement informatique du client et la formation du personnel du client ne sont pas inclus dans les forfaits ci-dessus. L'installation et la configuration du Service se fait au coût de 450\$. La formation du personnel est offerte à 750\$ par jour (représentant 7 heures de formation au maximum par jour). Ces services supplémentaires sont offerts lorsque les ressources de la SOCIÉTÉ sont disponibles (veuillez communiquer avec la SOCIÉTÉ pour vérifier la disponibilité de ces services supplémentaires.)
- d) À moins d'entente écrite entre les parties, le paiement se fera par carte de crédit conformément au prix du Service choisi par le client, tel que détaillé dans le courriel de confirmation, plus les taxes applicables. Le client doit fournir un numéro de carte de crédit valide pour commander le Service. Les cartes de crédit suivantes sont acceptées : VISA, MASTERCARD et AMERICAN EXPRESS.
- e) La SOCIÉTÉ se réserve le droit de céder les obligations de ce contrat à une entreprise d'affacturage, une tierce partie ou une agence de collection le besoin échéant.

3. Restrictions d'utilisation

L'utilisation de l'Interface est soumise aux restrictions suivantes :

- i. Le service doit être utilisé pour des fins légales seulement, notamment, le client doit s'assurer de respecter toutes les lois et règlements en vigueur relativement à son activité d'entreprise en lien avec le Service, et détenir tous les permis nécessaires, le cas échéant.
 - ii. La présente licence est incessible et non-transférable; tout échange, revente ou louage à un tiers du Service sont strictement interdits;
 - iii. L'utilisation du Service à des fins publicitaires est strictement interdite;
 - iv. Le client doit utiliser le Service conformément aux directives et modalités d'utilisation qui peuvent lui être communiquées par la SOCIÉTÉ, et notamment en conformité avec tout manuel d'utilisation, sur support papier ou informatique, qui pourrait être remis au client; le client s'engage à faire en sorte que tous ses employés reçoivent des instructions et une supervision adéquate à cet égard;
 - v. Avant de contacter la SOCIÉTÉ pour du soutien technique, le client doit consulter la base de connaissance en ligne sur www.towsoft.ca afin de déterminer si elle ne contient pas la réponse à ses questions;
 - vi. En acceptant le présent contrat, le client confirme avoir pris connaissance de la POLITIQUE DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ci-jointe, qui y est incorporée par renvoi, et les accepter;
 - vii. Dans l'éventualité où la SOCIÉTÉ constaterait que le client est en défaut en vertu du présent contrat, celle-ci se réserve le droit de suspendre son accès au Service. Le client pourrait alors être dans l'impossibilité temporaire d'accéder aux informations de son compte, données et toutes autres ressources liées au Service. La SOCIÉTÉ ne rétablira le Service pour le client qu'après la correction du défaut, à moins qu'une entente à cet égard ne soit intervenue avec le client.
- f) Le présent contrat est à durée déterminée. Le client choisi parmi les durées suivantes pour son Service, lequel choix apparaît dans le courriel de confirmation d'achat étant transmis par la SOCIÉTÉ :

NOMBRE DE MOIS	RÉDUCTION
12 mois	-
24 mois	5%
36 mois	10%

- g) Le client peut résilier le renouvellement de son contrat sur préavis écrit de trente (30) jours à la SOCIÉTÉ sans foi de quoi le renouvellement de son contrat sera automatiquement reconduit avec les mêmes termes. Le client ne pourra alors pas réclamer le remboursement des frais déjà payés à la SOCIÉTÉ, et toute somme impayée demeurera due par le client.

4. Modalités techniques d'accès au service

À moins d'entente contraire, la SOCIÉTÉ doit installer et configurer le Service pour le client avant la première utilisation.

Le contenu numérique du Service est accessible par l'intermédiaire de l'Interface, au moyen d'ordinateurs fonctionnant avec une version supportée par l'éditeur d'un système d'opération *Windows*, *OS X* ou *Linux*, et comportant une version à jour des navigateurs web *Internet Explorer 10*, *Firefox*, *Chrome* ou *Safari*. Pour la pleine compatibilité avec le Service, une version à jour de *Chrome* est recommandée. Il peut toutefois arriver qu'après une mise à jour de tels navigateurs, ceux-ci deviennent incompatibles avec le Service, auquel cas la SOCIÉTÉ s'engage à prendre des moyens raisonnables pour rendre le Service de nouveau compatible avec ces navigateurs. Il revient au client de fournir ces ordinateurs, systèmes d'exploitation et navigateurs web.

À moins d'entente contraire spécifique avec la SOCIÉTÉ, le client ne doit pas tenter d'accéder au Service autrement que par l'Interface fournie par la SOCIÉTÉ. Notamment, mais sans s'y restreindre, le client s'engage à ne pas tenter d'accéder au Service par des scripts, moteurs de balayages ou toute autre technologie automatisée du genre.

5. Informations sécurisées

L'échange d'informations personnelles et confidentielles (mot de passe, adresse, numéro de carte de crédit, etc.) entre les serveurs du Service et le navigateur du client est protégé par une technologie de cryptage des données (SSL – Secure Sockets Layer). Les serveurs de la SOCIÉTÉ sont munis d'une protection contre les logiciels malveillants. La SOCIÉTÉ utilisera des moyens raisonnables possibles pour s'assurer que les données personnelles et confidentielles échangées entre le client et les serveurs du Service ne seront ni interceptées ni altérées de manière frauduleuse.

Les informations et données personnelles du client sont nécessaires à la gestion du Service. Le client dispose d'un droit d'accès, de rectification ou d'opposition aux données relatives à son dossier, en s'adressant à support@towsoft.ca.

6. Protection des droits d'auteur

Le contenu numérique du Service, de même que tous les éléments reproduits sur l'Interface (notamment le code source, les textes, les illustrations et les logos) sont sujets à des droits d'auteur au sens de la *Loi sur le droit d'auteur*. La SOCIÉTÉ se réserve le droit d'entreprendre tout recours nécessaire en cas de violation de ces droits d'auteur. Une telle violation par le client sera également considérée comme une violation de la présente entente.

Le client ne pourra en aucun cas, directement ou indirectement, seul ou avec un tiers :

- a) copier, vendre, céder des sous-licences, distribuer, transférer, modifier, adapter traduire créer des travaux dérivés, décompiler, désassembler, faire de la rétro-ingénierie, ou tenter d'analyser ou d'altérer, de quelque manière que ce soit, tout code source que la SOCIÉTÉ utilise en lien avec le Service;
- b) prendre des mesures visant à contourner ou neutraliser les règles de sécurité ou d'utilisation prescrites, déployées ou appliquées par toute fonctionnalité (y compris la gestion des droits numériques ou la fonctionnalité de verrouillage du transfert des données) sur l'Interface;

- c) permettre à un tiers d'avoir un accès ou de copier, en contravention avec les présentes, une quelconque partie des documents, du code source ou de tout matériel de la SOCIÉTÉ en lien avec le Service; ou
- d) supprimer, dissimuler ou modifier les avis de droits d'auteur, les avis de marques de commerce ou tout autre avis du même genre apparaissant dans le Service.

7. Limitations de responsabilité

Le client reconnaît avoir l'entière responsabilité de son utilisation du Service et de toute information, de quelque nature que ce soit, qu'il verse dans ses dossiers du Service ou dans l'Interface. Le client dégage la SOCIÉTÉ de toute responsabilité à l'égard de tout dommage subi par lui ou par les tiers découlant de tout manquement de la part du client, ses actionnaires, administrateurs, dirigeants ou employés aux obligations contenues aux présentes ou aux directives et modalités d'utilisation du Service qui sont communiquées par la SOCIÉTÉ.

De plus, le client s'engage à tenir indemne et à couvrir la SOCIÉTÉ (et les actionnaires, administrateurs, dirigeants et employés de cette dernière) de toute réclamation de quelque nature qu'elle soit de tiers (y incluant les honoraires extrajudiciaires raisonnables de la SOCIÉTÉ à cet égard) découlant de l'usage du Service par le client, ses actionnaires, administrateurs, dirigeants ou employés.

La SOCIÉTÉ ne sera en aucun cas responsable des interruptions du Service attribuables aux caractéristiques et aux limites du réseau Internet notamment dans le cas d'interruption des réseaux d'accès, des performances techniques et des délais de réponse pour consulter le contenu numérique du Service et/ou de l'Interface.

En raison des caractéristiques intrinsèques de l'Internet, la SOCIÉTÉ n'offre aucune garantie contre les risques de détournement, d'intrusion, de contamination ou de piratage des ordinateurs, données, fichiers et programmes du client. Il appartient au client de prendre toutes les mesures appropriées afin de protéger ses propres ordinateurs, données, fichiers et programmes, afin de se prémunir, entre autres, contre les virus informatiques.

8. Modifications

La SOCIÉTÉ peut, à l'occasion et à sa seule discrétion, mettre à jour, amender, modifier ou compléter les termes de le présent contrat, y compris le prix du Service et tout document incorporé par renvoi aux présentes.

Si le client décide de s'objecter à ces modifications des termes, il doit en aviser la SOCIÉTÉ par écrit dans les trente (30) jours suivant la réception desdits termes modifiés et cette objection sera considérée comme une résiliation de sa part pour des raisons de commodité; ladite résiliation entrera en vigueur trente (30) jours après la réception de l'avis présentant les termes modifiés. Le client ne pourra pas réclamer le remboursement des frais déjà payés à la SOCIÉTÉ.

Si le client ne s'oppose pas aux modifications, il sera alors réputé avoir consenti à de telles modifications, qui feront partie intégrante au contrat à l'expiration du délai de trente (30) jours.

Aucun autre changement ne lie les parties à moins qu'il ne soit écrit et signé par les représentants autorisés des deux parties.

9. Litiges – Jurisdiction

Tout litige entre les parties sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux de la province de Québec.

POLITIQUE DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

L'utilisation adéquate de vos renseignements personnels est une préoccupation très importante pour **9306-2842 QUÉBEC INC.** (faisant affaire sous le nom **TowSoft**, ci-après « **nous** »).

Nous imposons par ailleurs des contrôles stricts en ce qui a trait à la protection et à l'utilisation des renseignements personnels dans nos systèmes et pour le service d'application informatique en ligne pour l'industrie du remorquage automobile (ci-après le « **Service** ») y incluant l'usage du logiciel en tant que service en infonuagique **TowSoft Cloud** (ci-après l' « **Interface** »).

Collecte de renseignements. Nous recueillons des renseignements personnels sur vous afin de mieux cerner vos besoins. Nous utilisons ces informations afin d'établir et maintenir des relations commerciales dignes de confiance avec vous et vous assurer un service de qualité. Ces renseignements incluent notamment votre nom, votre adresse, vos renseignements sur les cartes de crédit requis par notre contrat ainsi que des renseignements sur les portions du Service que vous utilisez. Les renseignements sur vos employés, sous-traitants et clients sont toutefois exclus.

Ces renseignements peuvent être utilisés pour comprendre vos besoins pour ensuite être capables de vous recommander de nouveaux produits et services adaptés à vos besoins. Vos renseignements personnels ne seront pas utilisés à d'autres fins sans votre consentement.

Confidentialité des renseignements. Nous nous engageons à ne pas dévoiler, vendre ou transmettre l'information que vous intégrez dans nos Service et dans l'Interface, et notamment toute information personnelle relative à vos employés, sous-traitants et clients, tels les adresses personnelles de ces personnes et les numéros de carte de crédit de ceux-ci. Nous n'accéderons à ces informations que sur votre demande dans le cadre du support technique que nous offrons, ou lorsqu'un tel accès est nécessaire pour assurer la sécurité et la stabilité du Service.

Information à caractère litigieux. Aucun contenu à caractère litigieux ne sera toléré dans notre Service et dans les courriels échangés avec nous; aux fins des présentes, on entend par "caractères litigieux" toute information portant atteinte aux droits fondamentaux d'une personne, discriminatoire, diffamatoire, criminelle, frauduleuse, obscène, irrespectueuse des autres usagers, menaçante, ainsi que toute propagande politique, idéologique ou religieuse. Nous nous réservons le droit d'effacer toute information à caractère litigieux.

Questionnaires et sondages. À l'occasion, nous pouvons mener des sondages téléphoniques ou en ligne ou distribuer des questionnaires aux utilisateurs, permettant de recueillir les renseignements personnels que les participants acceptent de fournir volontairement. Les utilisateurs ne sont pas obligés de participer à ces sondages ni de fournir les renseignements personnels demandés. Lorsque des renseignements personnels sont fournis, nous les utilisons pour dresser le profil des utilisateurs de notre Service en général et pour produire des statistiques et des sommaires destinés à un usage interne.

Par les présentes vous consentez à ce que nous vous contactions pour obtenir vos commentaires concernant le Service. Vous pouvez toutefois retirer votre consentement en tout temps en envoyant un courriel portant la mention « **Retrait de consentement** » à partir de votre adresse de courriel.

Réponses aux demandes d'information. Lorsqu'un client nous envoie un courriel, l'adresse courriel de retour est utilisée pour répondre au client. Nous ne partagerons pas cette adresse courriel avec une tierce partie.

Pour communiquer avec nous concernant cette politique. Pour toutes questions concernant cette politique ou pour obtenir tout renseignement personnel vous concernant que nous avons recueilli par l'intermédiaire de ce Service, veuillez nous écrire à l'adresse suivante: support@towsoft.ca .