

CONTRAT-CADRE DE SERVICES

À compter du: 1 novembre 2025

Le présent Contrat-cadre de services (« **Contrat-cadre** »), y compris tout document qui y est incorporé par renvoi, conclu entre le Client et Keyloop, régit les services d'abonnement fournis par Keyloop tels qu'ils sont décrits dans un Devis. En signant un Devis ou en accédant aux Services, le Client accepte d'être lié par les modalités du présent Contrat.

1. DÉFINITIONS

1.1 Aux fins du présent Contrat-cadre de services (« Contrat »), les termes suivants ont la signification qui leur est attribuée ci-après :

Affiliée	toute entité qui, directement ou indirectement, contrôle une partie, est contrôlée par elle, ou est sous contrôle commun avec elle, tant que ce contrôle existe.
Addenda sur le traitement des données	l'addenda applicable figurant à l'adresse https://www.keyloop.com/legal-documentation , ou tout document équivalent remplaçant cet addenda.
Client	la personne morale identifiée dans le Devis qui conclut la présente Convention avec Keyloop.
Données du Client	toutes les données, fichiers, textes ou autres renseignements que le Client ou ses Utilisateurs autorisés saisissent, transmettent ou stockent au moyen des Services.
Produits	les logiciels, applications, modules, services d'abonnement, produits matériels et services connexes décrits dans un Devis.
Services	l'ensemble des Produits fournis par
Frais	Keyloop dans le cadre du présent Contrat. les montants payables par le Client pour les Services, tels qu'indiqués dans le Devis.

Loi applicable	toutes les lois et réglementations applicables à la prestation des Services ou à l'exécution du présent Contrat.
Renseignements confidentiels	toute information de nature confidentielle, quelle qu'en soit la forme, divulguée par une partie à l'autre.
Jours ouvrables	du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés légaux.

2. SERVICES D'ABONNEMENT, DURÉE MINIMALE ET FRAIS

2.1 Durée

La durée initiale des Services est celle précisée dans le Devis (« Durée initiale »). À l'expiration de celle-ci, la durée se renouvelle automatiquement pour des périodes successives de douze (12) mois, sauf avis écrit contraire d'une partie donné au moins soixante (60) jours avant la fin de la période en cours.

2.2 Frais

Le Client paie les Frais conformément au Devis et aux modalités de facturation prévues. Sauf indication contraire, tous les montants sont en dollars canadiens, hors taxes.

2.3 Taxes

Le Client est responsable de toutes les taxes, droits et retenues applicables, autres que celles basées sur le revenu net de Keyloop.

3. PRESTATION DES SERVICES

3.1 Licence d'utilisation

Sous réserve du paiement des Frais, Keyloop accorde au Client un droit limité, non exclusif et non transférable d'accéder aux Services et de les utiliser conformément au présent Contrat.

3.2 Disponibilité

Keyloop déploie des efforts commercialement raisonnables pour assurer la disponibilité des Services, sauf :

- a) maintenance planifiée (avisée à l'avance) ;
- b) maintenance d'urgence ;
- c) circonstances hors du contrôle raisonnable de Keyloop.

3.3 Soutien

Keyloop fournit au Client un soutien technique conformément aux politiques publiées à <https://www.keyloop.com/legal-documentation>.

4. INTÉGRATIONS

Keyloop peut offrir ou permettre des intégrations entre les Services et des produits tiers (« Produits non-Keyloop »). Le Client comprend que l'utilisation de ces intégrations relève de sa seule responsabilité et est régie par les modalités imposées par les fournisseurs tiers. Keyloop n'assume aucune responsabilité quant à la disponibilité, la performance ou la sécurité des Produits non-Keyloop.

5. GARANTIES

5.1 Garantie de service

Keyloop garantit que les Services seront fournis avec compétence, diligence et conformément aux normes professionnelles généralement reconnues dans le secteur.

5.2 Garantie de conformité

Keyloop garantit que les Services se conformeront en tout point essentiel à la documentation applicable.

5.3 Recours

En cas de manquement à la présente garantie, le Client doit en aviser Keyloop par écrit dans les trente (30) jours suivant la constatation du manquement.

Keyloop, à son choix, :

- a) corrigera le manquement ; ou
- b) remboursera la partie des Frais correspondant à la période non exécutée.

Ce recours constitue le seul et unique recours du Client pour toute violation de garantie.

6. RESPONSABILITÉS DU CLIENT ET CONFORMITÉ

6.1 Utilisation conforme

Le Client doit :

- a) s'assurer que seul le *Personnel autorisé* accède aux Services ;
- b) utiliser les Services uniquement à des fins professionnelles légitimes ;
- c) ne pas : copier, modifier, décompiler, rétro-concevoir ni tenter d'accéder au code source des Services ;
- d) ne pas utiliser les Services pour stocker ou transmettre du contenu illégal, diffamatoire ou portant atteinte à des droits de propriété intellectuelle ;
- e) se conformer à la *Loi applicable* et aux *Conditions d'utilisation* publiées sur <https://www.keyloop.com/legal-documentation>.

6.2 Mesures de sécurité

Le Client doit :

- a) maintenir la confidentialité de ses identifiants ;

- b) informer sans délai Keyloop de tout accès non autorisé ; et
- c) coopérer avec Keyloop pour atténuer tout incident de sécurité.

7. PAIEMENT

7.1 Facturation et échéances

Sauf indication contraire dans le *Devis*, Keyloop facture les Frais à l'avance, mensuellement ou annuellement. Les factures sont payables dans les trente (30) jours suivant leur date d'émission.

7.2 Retards de paiement

Les sommes impayées produisent des intérêts au taux de 1,5 % par mois (18 % par an) ou au maximum permis par la Loi applicable.

7.3 Suspension pour non-paiement

Keyloop peut suspendre l'accès aux Services après avis écrit si un paiement non contesté demeure impayé plus de quinze (15) jours.

7.4 Frais récurrents

Sauf disposition contraire, les Frais récurrents augmentent de 5 % par année ou selon l'indice publié par Statistique Canada, le plus élevé des deux.

8. DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

8.1 Titularité

Keyloop détient ou possède le droit d'accorder des licences sur tous les *Droits de propriété intellectuelle* relatifs aux Services. Le présent Contrat ne confère aucun droit de propriété intellectuelle au Client, sauf le droit d'usage limité prévu à la clause 3.1.

8.2 Données du Client

Entre les parties, tous les *Droits de propriété intellectuelle* relatifs aux *Données du Client* demeurent la propriété exclusive du Client.

9. INDEMNISATION EN MATIÈRE DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

9.1 Obligation de défense

Keyloop défendra le Client contre toute réclamation d'un tiers alléguant que l'utilisation des Services enfreint des *Droits de propriété intellectuelle*, et indemniserà le Client pour tout montant accordé contre lui dans un jugement définitif ou règlement approuvé par Keyloop.

9.2 Conditions

L'obligation de Keyloop est subordonnée au fait que le Client :

- a) notifie Keyloop sans délai ;

- b) accorder à Keyloop le contrôle exclusif de la défense ;
- c) coopère raisonnablement.

9.3 Mesures correctives

Keyloop peut :

- a) obtenir le droit de continuer à utiliser les Services ;
- b) modifier ou remplacer les Services ; ou
- c) résilier les Services concernés et rembourser la portion au prorata des Frais prépayés.

9.4 Exclusions

Keyloop n'est pas responsable des réclamations résultant :

- a) d'une modification non autorisée ;
- b) d'une utilisation contraire aux instructions ;
- c) de la combinaison avec un *Produit non-Keyloop* ou des *Données du Client* ;
- d) de la poursuite d'utilisation après avis de cessation ; ou
- e) d'une version obsolète des Services.

9.5 Recours exclusif

Le présent article 9 constitue le seul recours du Client et la responsabilité exclusive de Keyloop en matière de violation de droits de propriété intellectuelle.

10. DONNÉES

10.1 Traitement des données personnelles

Dans la mesure où Keyloop traite des *Données personnelles*, l'*Addenda sur le traitement des données* s'applique et fait partie intégrante du présent Contrat.

10.2 Technologies d'intelligence artificielle

Certains Services peuvent intégrer des technologies d'intelligence artificielle ou d'apprentissage automatique. Les résultats générés doivent être validés par le Client avant toute utilisation à des fins critiques.

10.3 Données agrégées et anonymisées

Keyloop peut créer des données agrégées ou anonymisées dérivées des *Données du Client* et les utiliser pour:

- a) améliorer les Services ;
- b) produire des analyses et références sectorielles ;
- c) former ses modèles ;
- d) se conformer à ses obligations légales.

10.4 Indemnisation du Client

Le Client défendra et indemniserà Keyloop contre toute réclamation liée aux *Données du Client* ou à leur utilisation.

11. RESPONSABILITÉ

11.1 Responsabilité non limitée

Aucune disposition du présent Contrat n'a pour effet d'exclure ou de limiter la responsabilité d'une partie pour:

- a) le décès ou les blessures corporelles causés par sa négligence ;
- b) la fraude ou la fausse déclaration frauduleuse ;
- c) la faute intentionnelle ou la négligence grave ;
- d) le défaut de paiement ; ou
- e) toute responsabilité qui ne peut être exclue en vertu de la Loi applicable.

11.2 Exclusion de certains dommages

Aucune partie n'est responsable, en contrat, délit (y compris la négligence), violation d'une obligation légale ou autrement, pour :

- a) toute perte de clientèle, réputation ou goodwill ;
- b) tout dommage indirect ou consécutif.

11.3 Pertes économiques

Keyloop n'est pas responsable de toute perte de profits, revenus, ventes, économies anticipées ou affaires.

11.4 Données du Client

En cas de perte de Données du Client, le seul recours est la restauration à partir de la dernière sauvegarde disponible.

11.5 Limite de responsabilité

La responsabilité totale de Keyloop, pour toute perte ou dommage découlant du présent Contrat, est limitée à 100 % des Frais payés pour les Services concernés durant les 12 mois précédant la réclamation.

12. CONFIDENTIALITÉ

12.1 Obligation

Chaque partie doit garder confidentiels tous les Renseignements confidentiels de l'autre partie et ne les utiliser que pour exécuter le présent Contrat.

12.2 Divulgence autorisée

La Partie réceptrice peut divulguer des Renseignements confidentiels à son Personnel dans la mesure nécessaire, sous réserve d'une obligation de confidentialité équivalente.

12.3 Exceptions

L'obligation ne s'applique pas aux renseignements :

- a) devenus publics sans faute ;

- b) déjà légitimement détenus ;
- c) obtenus d'un tiers sans violation ;
- d) désignés non confidentiels ; ou
- e) devant être divulgués en vertu de la Loi applicable ou d'un ordre judiciaire.

13. SUSPENSION

13.1 Droit de suspension

Keyloop peut suspendre tout ou partie des Services si :

- a) le Client n'a pas payé des Frais non contestés ;
- b) le Client enfreint de manière importante le Contrat ;
- c) l'utilisation des Services par le Client :
 - i) menace la sécurité ;
 - ii) risque de causer des dommages ;
 - iii) expose Keyloop à une responsabilité ; ou
 - iv) contrevient à la Loi applicable ;
- d) un service tiers requis devient indisponible ; ou
- e) la prestation violerait la Loi applicable.

13.2 Préavis

Keyloop donne un préavis raisonnable sauf en cas de nécessité immédiate.

13.3 Absence de responsabilité

Keyloop n'est pas responsable des conséquences d'une suspension conforme à la présente clause.

14. RÉSILIATION

14.1 Pour manquement

Chaque partie peut résilier le Contrat si :

- a) l'autre partie manque gravement à ses obligations et ne corrige pas dans les 30 jours ;
- b) l'autre partie ne paie pas dans les 14 jours suivant avis ; ou
- c) l'autre partie fait l'objet d'un Cas d'insolvabilité, dans la mesure permise par la Loi applicable.

14.2 Par Keyloop en circonstances exceptionnelles

Keyloop peut résilier immédiatement si :

- a) un service tiers essentiel devient indisponible ;
- b) la poursuite violerait la Loi applicable ; ou
- c) le Client ou un de ses administrateurs est soumis à des sanctions.

14.3 Frais de résiliation anticipée

Si :

- a) Keyloop résilie pour manquement ;
- b) Keyloop résilie selon 14.2 c) ; ou
- c) le Client résilie sans droit,

le Client paie à Keyloop les Frais dus pour le reste de la durée du terme, comme si la résiliation n'avait pas eu lieu.

15. CONSÉQUENCES DE LA RÉSILIATION

15.1 Effet général

La résiliation n'affecte pas :

- a) les droits nés avant la résiliation ;
- b) les obligations destinées à survivre (ex. paiement, garanties, confidentialité, responsabilité, propriété intellectuelle, données).

15.2 Effets spécifiques

À la résiliation :

- a) les licences prennent fin ;
- b) le Client cesse tout accès ;
- c) le matériel Keyloop est retourné ;
- d) les Données du Client sont disponibles 30 jours pour exportation puis supprimées ;
- e) chaque partie retourne ou détruit les Renseignements confidentiels ;
- f) Keyloop facture les Services non encore facturés ;
- g) si résiliation pour manquement de Keyloop, remboursement au prorata ;
- h) le Client paie toutes les sommes restantes.

16. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

16.1 Commentaires et rétroaction

Keyloop et ses Affiliées peuvent utiliser librement toute suggestion, demande d'amélioration, recommandation, correction ou autre commentaire fourni par le Client ou ses Utilisateurs autorisés dans le cadre des Services.

16.2 Publicité et références

Keyloop peut mentionner le nom et le logo du Client dans ses listes de clients et ses documents marketing, uniquement pour l'identifier comme utilisateur des produits Keyloop. Le Client accepte raisonnablement de participer à des études de cas ou témoignages à la demande de Keyloop.

16.3 Non-sollicitation

Pendant la durée du Contrat et six (6) mois après sa résiliation, le Client ne doit pas solliciter ni embaucher le Personnel de Keyloop, sauf par le biais de campagnes générales de recrutement.

En cas de violation, le Client paie à Keyloop un montant équivalant au salaire annuel brut de la personne concernée.

16.4 Force majeure

Aucune partie n'est responsable d'un retard ou manquement dû à un cas de Force majeure. La partie touchée doit notifier l'autre, en atténuer les effets et, si la Force majeure dure plus de trois (3) mois, chacune peut résilier le Contrat moyennant un préavis de trente (30) jours.

16.5 Cession et sous-traitance

Le Client ne peut céder ni transférer ses droits sans le consentement écrit de Keyloop. Keyloop peut céder ou sous-traiter tout ou partie de ses obligations.

16.6 Droits des tiers

Aucune personne autre que les parties au présent Contrat n'a de droits pour en exiger l'exécution.

16.7 Modifications

Keyloop peut modifier le Contrat ou ses Services en publiant une version mise à jour sur <https://www.keyloop.com/legal-documentation> ou en donnant un préavis raisonnable. L'utilisation continue des Services après la date d'effet constitue acceptation. Toute autre modification requiert un accord écrit des deux parties.

16.8 Renonciation

Le fait pour une partie de ne pas exercer un droit n'emporte pas renonciation à ce droit.

16.9 Divisibilité

Si une disposition est jugée invalide, les autres demeurent en vigueur.

16.10 Intégralité

Le présent Contrat constitue l'intégralité de l'accord entre les parties et remplace tout accord antérieur relatif au même objet.

17. AVIS, LOI APPLICABLE ET JURIDICTION

17.1 Avis

Tout avis doit être transmis :

- a) en main propre ;
- b) par courrier recommandé ;
- c) par courrier aérien prépayé ; ou
- d) par courriel.

Les avis sont réputés reçus :

- a) le même Jour ouvrable s'ils sont remis en main propre ;

- b) deux (2) Jours ouvrables après envoi par courrier recommandé ;
- c) cinq (5) Jours ouvrables après envoi par courrier aérien ;
- d) le jour d'envoi par courriel (ou le Jour ouvrable suivant si après 17 h 00).

17.2 Coordonnées et loi applicable

Les coordonnées pour l'envoi des avis à Keyloop, la Loi applicable et la juridiction exclusive sont précisées dans les Conditions spécifiques au territoire. Les avis à Keyloop doivent identifier le Client et la présente Convention. Keyloop enverra ses avis à l'adresse ou au courriel du Client indiqué dans le Devis.