

CONTRAT-CADRE DE SERVICES

En vigueur à compter du : 5 mars 2026

Le présent contrat-cadre de services (« **Contrat-cadre** »), y compris tous les documents incorporés par référence entre le Client et Keyloop, régit les services d'abonnement de Keyloop décrits dans un Devis. En signant un Devis ou en accédant aux Services, le Client accepte le présent Contrat.

1. DÉFINITIONS

1.1 Les termes en majuscules non définis dans le présent Contrat-cadre ont la signification suivante :

Addendum sur le traitement des données	les modalités qui s'appliquent au traitement des Données personnelles par Keyloop dans le cadre de la prestation des Services, disponibles sur https://www.keyloop.com/legal-documentation ;
Application partenaire	toute application tierce certifiée par Keyloop comme pouvant s'intégrer avec succès à un Produit;
Client	l'entité cliente mentionnée dans le Devis;
Conditions d'assistance et de maintenance	les conditions applicables à la fourniture des Services d'assistance, disponibles à l' adresse https://www.keyloop.com/legal-documentation ;
Conditions spécifiques aux produits	les conditions relatives à des Produits spécifiques, disponibles sur https://www.keyloop.com/legal-documentation ;
Conditions spécifiques au territoire	les conditions supplémentaires qui s'appliquent à la fourniture des Services sur le Territoire, disponibles à l' adresse https://www.keyloop.com/legal-documentation ;
Conditions d'utilisation	les conditions applicables à l'accès et à l'utilisation des Produits, disponibles à l' adresse https://www.keyloop.com/legal-documentation ;
Contrat	le contrat conclu entre le Client et Keyloop pour la fourniture de Services;
Contrôle	le fait qu'une personne possède, directement ou indirectement, le pouvoir de diriger ou de faire diriger les affaires et les politiques d'une autre personne (que ce soit par la propriété d'actions, la possession de droits de vote, la capacité de nommer des administrateurs, par contrat ou autrement) et les termes « Contrôle » et « Contrôlé » doivent être interprétés en conséquence;

Devis	le document écrit signé par le Client qui détaille les Services concernés;
Données client	les données saisies, fournies, générées, transmises ou affichées par les Utilisateurs autorisés ou Keyloop au nom du Client dans le but d'utiliser les Services ou de faciliter l'utilisation des Services par le Client;
Données personnelles	a la signification qui lui est donnée dans l'Addendum sur le traitement des données;
Droits de propriété intellectuelle	tout brevet, droit d'auteur, marque commerciale, marque de service ou nom commercial, modèle d'utilité, droit sur les logiciels, droit sur les dessins et modèles (y compris les dessins et modèles industriels), droit sur les bases de données, droit à l'image, droit moral, droit sur une invention, droit relatif au <i>passing off</i> ou à la concurrence déloyale, nom de domaine, droit sur l'Information confidentielle (y compris les secrets commerciaux) et tous les droits similaires ou équivalents dans chaque cas, qu'ils soient enregistrés ou non, y compris toutes les demandes (ou droits de demande) de renouvellement ou de prolongation de ces droits qui existent actuellement ou qui existeront à l'avenir sur le Territoire;
Durée minimale	la durée minimale d'un Service, soit 3 ans ou toute autre durée indiquée dans le Devis ou les Conditions spécifiques aux produits, à compter de la Date de début correspondante;
Édition	toute itération matérielle d'un Produit qui corrige des défauts ou ajoute ou améliore des fonctionnalités. Une Édition peut inclure un ou plusieurs correctifs ou service packs. Les Éditions peuvent être indiquées par le numéro qui suit immédiatement le point dans le numéro d'identification du Produit. Une Édition ne constitue pas une nouvelle Version;
Entité tierce	une entité tierce autorisée par le Client et Keyloop à accéder aux Services et à les utiliser;
Événement d'insolvabilité	lorsque l'une des parties : (a) suspend ou menace de suspendre le paiement de ses dettes ou est incapable de payer ses dettes; (b) entre en processus de liquidation, dissolution, administration, mise sous séquestre ou toute autre procédure d'insolvabilité (à l'exception d'une restructuration volontaire ou d'une fusion solvable); (c) obtient ou sollicite un moratoire, propose une réorganisation (y compris des arrangements volontaires, des plans d'arrangement ou un rééchelonnement de la

dette) ou entame des négociations avec ses créanciers en vue d'une restructuration de sa dette;

- (d) fait l'objet d'une mesure d'exécution forcée à l'encontre de ses actifs par des prêteurs garantis ou fait l'objet d'une saisie, d'une exécution ou d'une procédure similaire à l'encontre de ses actifs qui reste en suspens pendant 14 jours;
- (e) fait l'objet d'une procédure ou d'un événement équivalent dans toute juridiction dont elle relève; ou
- (f) cesse d'exercer tout ou partie substantielle de ses affaires.

Fiche descriptive du produit	la description d'un Produit et les conditions relatives au Produit, disponibles à l'adresse https://www.keyloop.com/legal-documentation .
Filiale	(en ce qui concerne toute entité) toute autre entité qui, directement ou indirectement, Contrôle, est Contrôlée par ou est sous Contrôle commun avec cette entité;
Force majeure	tout événement échappant au contrôle raisonnable de la partie concernée et affectant sa capacité à remplir l'une de ses obligations (autres que le paiement) en vertu du présent Contrat, y compris les actes de Dieu, les incendies, les inondations, foudre, coupure ou panne de courant, conformité à toute loi ou ordonnance, règle, réglementation ou directive gouvernementale qui n'aurait pas pu être raisonnablement prévue, guerre, révolution, acte de terrorisme, émeute ou troubles civils, épidémie ou pandémie et mesures gouvernementales qui en résultent, grèves, lock-out et actions syndicales;
Frais	tous les montants payables par le Client à Keyloop pour les Services;
Frais récurrents	montants décrits comme tels pour un Service dans le Devis;
Informations confidentielles	toutes les informations confidentielles ou non accessibles au public (dans les deux cas, en tout ou en partie), y compris les informations commerciales, financières, marketing ou techniques, le savoir-faire, les secrets commerciaux ou les méthodes commerciales, dans tous les cas, qu'elles aient été divulguées oralement ou par écrit avant ou après la date du présent Contrat;
Jour ouvrable	Du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés dans le Territoire;
Keyloop	l'entité Keyloop mentionnée dans le Devis;

Loi applicable	toutes les lois nationales, supranationales, étrangères ou locales applicables (y compris la jurisprudence), la législation, les statuts, les instruments statutaires, les règles, les règlements, les décrets, les règlements administratifs ou les directives ou orientations du gouvernement ou des agences gouvernementales qui ont force de loi en vigueur de temps à autre dans le Territoire concerné;
Personnel	en relation avec une partie, les administrateurs, partenaires, employés, travailleurs, agents, consultants, autres représentants, entrepreneurs et sous-traitants employés ou autrement engagés par une partie, ainsi que chacun de leurs administrateurs, partenaires, employés, travailleurs, agents, consultants, autres représentants, entrepreneurs et sous-traitants respectifs;
Produit	une application ou un programme logiciel qui est détaillé comme ligne distincte dans le Devis;
Produit non-Keyloop	tout matériel ou logiciel tiers, y compris les applications ou systèmes tiers capables de s'intégrer ou d'interagir avec un Produit, y compris les Applications partenaires;
Quantité	les chiffres indiqués dans le Devis sous la rubrique « Quantité » qui désignent le nombre de métriques sous licence pertinentes, tel qu'indiqué dans la Fiche descriptive du produit, que le Client a le droit d'utiliser pour le Produit concerné;
Services	services d'abonnement fournis par Keyloop à Client en vertu du présent Contrat, consistant en la fourniture de Produit(s) et de Services d'assistance;
Services d'assistance	les services d'assistance et de maintenance définis dans les Conditions d'assistance et de maintenance;
Site	emplacement indiqué sur un Devis;
Tarifs standard	les tarifs standard alors en vigueur chez Keyloop pour la fourniture de Services;
Territoire	la juridiction dans laquelle Keyloop est incorporée ou telle qu'indiquée dans le Devis;
Utilisateurs autorisés	tout employé, agent et/ou sous-traitant indépendant du Client, d'une Filiale du Client et/ou d'une Entité tierce qui est autorisé par Keyloop à accéder aux Services et à les utiliser; et
Version	toute nouvelle édition d'un Produit commercialisée publiquement et proposée sous licence par Keyloop dans le cadre de ses activités normales, et qui peut être désignée par

le numéro précédant immédiatement le point dans le numéro d'identification du logiciel ou par un nouveau nom.

- 1.2 Les termes « **ou** », « **incluant** » et « **par exemple** » ne sont pas limitatifs.
- 1.3 Les termes « **écrit** » ou « **par écrit** » incluent les formes textuelles et autres moyens électroniques.
- 1.4 En cas de conflit ou d'ambiguïté, l'ordre de priorité décroissant est le suivant : Devis, le présent Contrat-cadre, Conditions spécifiques au territoire, Conditions d'utilisation, Conditions spécifiques aux produits, Addendum sur le traitement des données, Conditions d'assistance et de maintenance et Fiche descriptive du produit.
- 1.5 Toute référence à une date, un mois ou une année dans le présent Contrat signifie une référence à la date, au mois ou à l'année selon le calendrier grégorien.

2. SERVICES D'ABONNEMENT, DURÉE MINIMALE ET FRAIS

2.1 Services.

Keyloop fournira les Services spécifiés dans chaque Devis conformément au présent Contrat. Le présent Contrat entre en vigueur lorsque le Client signe et renvoie le Devis dans sa forme originale, sans modification, tel que fourni par Keyloop. Toute modification, amendement ou altération du Devis le rendra nul et sans effet. Le Contrat restera en vigueur jusqu'à la fin de la fourniture de chaque Service ou jusqu'à la fin du Contrat, conformément aux conditions du Contrat.

2.2 Services supplémentaires.

Le Client peut augmenter la Quantité de Services existants ou ajouter un Service supplémentaire à une Durée minimale en signant un Devis supplémentaire. Les réductions de Quantité ne sont pas autorisées pendant la Durée minimale.

2.3 Durée minimale.

Chaque Service est fourni pour une Durée minimale. À moins que le Devis ne précise que la Durée minimale est fixe, après la fin de la Durée minimale, le Service se poursuit pour des périodes de renouvellement de 12 mois (chacune une « Période de renouvellement »). L'une ou l'autre des parties peut résilier un Service en donnant un préavis d'au moins 3 mois, expirant au plus tôt à la fin de la Durée minimale ou d'une Période de renouvellement.

2.4 Paiement des Frais.

Le Client doit payer les Frais récurrents à compter de la « Date de début », qui correspond à la première des dates suivantes : (a) la date tombant 30 jours après la signature du Devis par le Client; et (b) la mise à disposition des Services, soit la date à laquelle Keyloop engage des coûts associés au déploiement, à la configuration ou à la livraison des Services. Les Frais récurrents variables sont facturés mensuellement à terme échu. Sauf accord contraire, Keyloop facturera tous les autres Frais récurrents annuellement à l'avance. Les Frais sont basés sur les Services achetés et non sur l'utilisation réelle et ne sont pas remboursables, sauf dans les cas expressément prévus dans le présent Contrat.

2.5 Modification des Frais.

Keyloop peut (a) modifier les Frais une fois par année civile en fournissant au Client un préavis d'au moins deux mois, et (b) répercuter les augmentations des coûts tiers moyennant un préavis de 30 jours.

3. FOURNITURE DES SERVICES

3.1 Octroi de licence.

Sous réserve du respect par le Client du présent Contrat, y compris le paiement des Frais applicables, Keyloop accorde au Client pendant la durée du Contrat un droit non exclusif, non transférable et non sous-licenciable d'accéder et d'utiliser les Services uniquement pour les opérations commerciales internes du Client sur le Territoire et uniquement par les Utilisateurs autorisés conformément au présent Contrat.

3.2 Restrictions d'utilisation.

L'utilisation de chaque Service par le Client est soumise aux limitations, restrictions et paramètres d'utilisation spécifiés dans le Devis et la Fiche descriptive du produit applicables. Sans limiter ce qui précède : (a) les Services par Site sont limités au(x) Site(s) spécifié(s); et (b) les Services par utilisateur nécessitent des identifiants uniques pour chaque Utilisateur autorisé, qui ne peuvent être partagés. Des Frais supplémentaires s'appliquent en cas d'utilisation dépassant les Quantités autorisées.

3.3 Services d'assistance.

Keyloop fournit des Services d'assistance conformément aux Conditions d'assistance et de maintenance.

3.4 Données de surveillance et d'utilisation.

Keyloop peut surveiller l'utilisation des Services par le Client, y compris collecter des données techniques et opérationnelles concernant l'accès, les habitudes d'utilisation, les performances et les interactions avec le système. Keyloop peut utiliser ces données à des fins commerciales légitimes, notamment : (a) fournir, maintenir et améliorer les Services; (b) garantir le respect du présent Contrat; (c) protéger la sécurité et l'intégrité des Services; (d) développer de nouveaux produits, fonctionnalités et services; (e) créer des références agrégées et des informations sur l'industrie; et (f) d'autres fins commerciales. Les données d'utilisation n'incluent pas les Données client, sauf si cela est nécessaire pour fournir les Services ou comme indiqué dans le présent Contrat.

3.5 Indemnisation.

Le Client défendra Keyloop, ses Filiales et leurs dirigeants, administrateurs et employés respectifs (collectivement, les « **Parties indemnisées Keyloop** ») contre toute réclamation de tiers résultant de l'utilisation des Services par le Client ou un Utilisateur autorisé en violation du présent Contrat, et indemnisera les Parties indemnisées Keyloop pour toute réclamation, tout dommage, toute responsabilité, toute perte, tout coût et toute dépense encourus par une Partie indemnisée Keyloop, y compris les montants accordés à une Partie indemnisée Keyloop dans tout jugement définitif ou règlement de telles réclamations. Le Client fournira à Keyloop toute assistance raisonnable requise, à ses frais, concernant toute réclamation de ce type.

4. INTÉGRATIONS

- 4.1 Les Produits peuvent contenir des fonctionnalités qui s'intègrent ou interagissent avec des Produits non-Keyloop. Keyloop ne garantit pas la disponibilité continue de ces fonctionnalités du Produit et peut cesser de les fournir sans que le Client ait droit à un remboursement des Frais ou à une compensation, y compris lorsque le fournisseur d'un Produit non-Keyloop cesse de rendre le Produit non-Keyloop disponible pour une interopérabilité d'une manière raisonnablement acceptable pour Keyloop.
- 4.2 Keyloop n'assume aucune responsabilité envers le Client pour un Produit non-Keyloop. La fourniture de Produits non-Keyloop relève exclusivement du Client et du fournisseur tiers concerné.
- 4.3 Si le Client utilise un Produit non-Keyloop, Keyloop ne sera pas responsable de toute dégradation ou effet négatif sur les performances d'un Produit ou de tout dommage ou destruction des Données client. Si Keyloop détermine de manière raisonnable que l'utilisation par le Client d'un Produit non-Keyloop cause ou menace de causer un préjudice à la base de données ou aux systèmes de Keyloop, Keyloop peut exiger du Client qu'il cesse immédiatement d'utiliser ce Produit non-Keyloop. Le Client est responsable de tous les coûts, dommages ou pertes encourus par Keyloop résultant d'un Produit non-Keyloop.
- 4.4 Le Client ne doit pas, et ne doit pas permettre à un tiers, d'extraire, d'ajouter ou de modifier des données stockées dans les bases de données et les systèmes de Keyloop autrement que directement via le Produit, une interface approuvée par Keyloop ou avec le consentement écrit préalable de Keyloop.
- 4.5 Le Client autorise et demande à Keyloop de permettre le transfert des Données client entre le Produit et tout Produit non-Keyloop utilisé par le Client.
- 4.6 Toute assistance fournie par Keyloop en rapport avec des Produits non-Keyloop, y compris les communications avec le Client ou des fournisseurs tiers concernant ces intégrations, sera facturée au Client sur la base du temps et du matériel utilisés, aux Tarifs standard, sauf indication contraire dans un Devis séparé.

5. GARANTIES

- 5.1 Chaque partie garantit à l'autre qu'elle a le droit et la capacité de conclure et d'exécuter le présent Contrat.
- 5.2 Dans le cadre de la fourniture des Services d'assistance, Keyloop garantit que le Produit fonctionnera conformément à la Fiche descriptive du produit.
- 5.3 Le Client doit informer Keyloop par écrit au plus tard 5 Jours ouvrables après avoir constaté une violation de la garantie. En cas de violation, Keyloop corrigera le Service non conforme. Si Keyloop ne peut pas corriger le problème, Keyloop peut résilier les Services concernés et rembourser au prorata (en fonction du nombre de jours restants) les Frais payés pour le Service concerné jusqu'à la date de résiliation. Il s'agit du seul recours du Client et de la responsabilité exclusive de Keyloop en cas de violation de la garantie.

- 5.4 Les garanties prévues dans le présent article 5 ne s'appliquent pas, et Keyloop n'assume aucune responsabilité, pour les problèmes, défauts ou défaillances découlant de ou liés à : (a) des modifications apportées aux Services qui n'ont pas été effectuées par Keyloop ou un partenaire agréé de Keyloop; (b) l'utilisation des Services d'une manière incompatible avec le présent Contrat ou les instructions ou la documentation de Keyloop; (c) le défaut d'installation de mises à jour, de correctifs ou de nouvelles Éditions; (d) l'utilisation de Versions ou d'Éditions non prises en charge ou obsolètes; (e) les systèmes, l'infrastructure, le réseau ou d'autres environnements technologiques du Client; ou (f) les Produits non-Keyloop ou les intégrations tierces.
- 5.5 SAUF DISPOSITION EXPRESSE CONTRAIRE DANS LE PRÉSENT ARTICLE, KEYLOOP NE DONNE AUCUNE GARANTIE, QU'ELLE SOIT EXPRESSE, IMPLICITE, LÉGALE OU AUTRE, ET DÉCLINE SPÉCIFIQUEMENT TOUTE GARANTIE IMPLICITE, Y COMPRIS TOUTE GARANTIE DE QUALITÉ MARCHANDE, D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER, DE TITRE ET DE NON-CONTREFAÇON, DANS LES LIMITES MAXIMALES PERMISES PAR LA LOI APPLICABLE. KEYLOOP NE GARANTIT PAS QUE LES SERVICES SERONT ININTERROMPUS, EXEMPTS D'ERREURS OU TOTALEMENT SÉCURISÉS, NI QUE TOUTES LES ERREURS OU TOUS LES DÉFAUTS SERONT CORRIGÉS. LES SERVICES FOURNIS À TITRE D'ESSAI, DE BÊTA, DE PILOTE, DE PREUVE DE CONCEPT OU GRATUITEMENT SONT FOURNIS « TELS QUELS », SANS AUCUNE GARANTIE, ET PEUVENT ÊTRE MODIFIÉS, SUSPENDUS OU INTERROMPUS À TOUT MOMENT SANS PRÉAVIS NI RESPONSABILITÉ.

6. RESPONSABILITÉS DU CLIENT ET CONFORMITÉ

6.1 Responsabilités du Client.

Le Client doit : (a) coopérer avec Keyloop pour toutes les questions relatives aux Services et répondre en temps opportun aux demandes raisonnables de Keyloop; (b) fournir à Keyloop des informations exactes, complètes et à jour raisonnablement nécessaires à Keyloop pour remplir ses obligations en vertu du présent Contrat; (c) fournir au Personnel de Keyloop un accès raisonnable aux locaux, aux systèmes et au personnel du Client, dans la mesure nécessaire à Keyloop pour fournir les Services; (d) informer rapidement Keyloop de tout accès ou utilisation non autorisé des Services, de tout incident de sécurité suspecté ou de tout facteur susceptible d'avoir un impact négatif sur les Services; (e) veiller à ce que les Utilisateurs autorisés reçoivent une formation et une initiation appropriées avant d'accéder aux Services; (f) se conformer à toutes les lois, réglementations et contrôles à l'exportation applicables relatifs aux Services et à la technologie utilisée; (g) être responsable de toutes les activités des Utilisateurs autorisés et veiller à ce que tous les Utilisateurs autorisés se conforment au présent Contrat, y compris aux Conditions d'utilisation; (h) fournir et maintenir toutes les connexions Internet, les liaisons de télécommunications et autres infrastructures nécessaires pour accéder aux Services; et (i) maintenir tous les systèmes, réseaux, appareils et logiciels du Client utilisés pour accéder aux Services conformément aux exigences techniques de Keyloop et aux spécifications du fabricant/concédant de licence, y compris en veillant à ce que ces systèmes restent pris en charge de manière standard.

6.2 Retards.

Si le Client, ses Filiales ou ses Utilisateurs autorisés retardent l'exécution des prestations de Keyloop, les délais sont prolongés en conséquence et les Frais peuvent être ajustés pour refléter l'impact.

6.3 Audit.

Moyennant un préavis d'au moins 10 Jours ouvrables, Keyloop ou son représentant désigné peut avoir accès aux informations, aux dossiers, aux Utilisateurs autorisés et aux locaux du Client et des Filiales du Client afin d'inspecter, d'auditer et de vérifier les exigences du Client en matière de licence et son utilisation des Services.

6.4 Recours en cas d'audit.

Si un audit révèle que le Client a dépassé les niveaux d'utilisation autorisés ou n'a pas respecté le Contrat, le Client doit : (a) payer sans délai tous les Frais liés à cette utilisation excessive ou non conforme, aux Tarifs standard, avec effet rétroactif à la date à laquelle cette utilisation a commencé ou pour les 12 mois précédents, la période la plus courte étant retenue; (b) remédier immédiatement à tout non-respect; et (c) rembourser à Keyloop les frais raisonnables engagés pour la réalisation de l'audit, y compris les honoraires versés à des auditeurs tiers. Le paiement de tout déficit est dû dans les trente (30) jours suivant la réception du rapport d'audit par le Client.

7. **PAIEMENT**

7.1 Devise.

Sauf accord contraire, tous les Frais doivent être payés dans la devise indiquée sur le Devis par prélèvement automatique sur le compte communiqué par Keyloop.

7.2 Conditions de paiement.

Tous les paiements sont dus dans les 30 jours suivant la date de facturation (ou dans les 45 jours pour les paiements effectués par prélèvement automatique).

7.3 Retard de paiement.

Si des Frais non contestés ne sont pas payés à leur échéance, le Client devra payer des intérêts sur les montants en souffrance au taux d'intérêt en vigueur, calculés quotidiennement et composés trimestriellement à compter de la date d'échéance. Keyloop peut : (a) supprimer les remises et rabais et refacturer aux prix listés par Keyloop; (b) suspendre les Services conformément à l'article 13; et (c) recouvrer tous les frais et dépenses engagés pour le recouvrement des montants en souffrance, y compris les frais juridiques raisonnables. Les droits et recours prévus dans le présent article 7.3 s'ajoutent à tous les autres droits ou recours dont dispose Keyloop en vertu du présent Contrat ou de la Loi applicable.

7.4 Contestations de facture.

Le Client doit informer Keyloop par écrit de toute facture contestée de bonne foi dans les 10 Jours ouvrables suivant la réception de la facture et doit payer la partie non contestée. Les parties doivent déployer des efforts raisonnables pour résoudre rapidement toute facture contestée.

7.5 Taxes et paiement.

Les Frais excluent la taxe sur la valeur ajoutée, la taxe de vente ou toute autre taxe locale applicable sur les services, qui seront appliquées par Keyloop au taux en vigueur. Le Client doit payer toutes les factures en totalité, sans aucune déduction ou compensation.

7.6 Facturation des Filiales du Client.

Keyloop peut, à sa seule discrétion et sur demande écrite du Client, accepter de facturer à une Filiale du Client tout ou partie des Frais prévus dans le présent Contrat. Tout arrangement de ce type est soumis aux conditions suivantes : (a) la Filiale du Client doit se conformer à toutes les exigences de vérification diligence raisonnablement demandées par Keyloop; (b) le Client reste entièrement responsable de tous les Frais prévus dans le présent Contrat; (c) le Client garantit le paiement de tous les montants facturés à toute Filiale du Client; (d) en cas de non-paiement par une Filiale du Client, Keyloop peut poursuivre le recouvrement directement auprès du Client et exercer tous les droits et recours disponibles en vertu du présent Contrat; et (e) Keyloop peut révoquer l'arrangement de facturation à tout moment et revenir à la facturation directe au Client moyennant un préavis écrit.

8. DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

8.1 Keyloop détient ou a le droit d'accorder une licence tous les Droits de propriété intellectuelle relatifs aux Services. Le présent Contrat n'accorde, ne cède, ni ne transfère de quelque manière que ce soit au Client aucun Droit de propriété intellectuelle.

8.2 Entre les parties, tous les Droits de propriété intellectuelle sur les Données client restent au Client.

9. INDEMNISATION AU TITRE DES DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

9.1 Keyloop défendra le Client, ses dirigeants, partenaires, administrateurs et employés contre toute réclamation de tiers selon laquelle l'utilisation des Services par le Client conformément au présent Contrat enfreint des Droits de propriété intellectuelle et indemniser le Client pour tout montant accordé contre le Client dans un jugement définitif ou convenu par Keyloop dans le cadre d'un règlement. Les obligations de Keyloop sont conditionnelles à ce que le Client : (a) informe rapidement Keyloop par écrit de la réclamation; (b) accorde à Keyloop le contrôle exclusif de la défense et du règlement de la réclamation; et (c) coopère de manière raisonnable, aux frais de Keyloop. Le Client ne doit pas régler ou compromettre une réclamation sans le consentement préalable écrit de Keyloop.

9.2 Si les Services deviennent, ou selon Keyloop sont susceptibles de devenir, l'objet d'une réclamation pour contrefaçon, Keyloop peut, à sa discrétion et à ses frais : (a) obtenir le droit de continuer à utiliser les Services; (b) remplacer ou modifier les Services pour les rendre non contrefaisants tout en maintenant une fonctionnalité substantiellement équivalente; ou (c) mettre fin aux Services concernés et rembourser une portion au prorata de tout Frais prépayés pour les Services résiliés couvrant la période allant de la date de résiliation jusqu'à la fin de la période alors en cours. La résiliation de tout Service en vertu de cet article n'affecte pas les autres Services fournis en vertu du présent Contrat.

- 9.3 Keyloop n'aura aucune obligation pour toute réclamation découlant de ou liée à : (a) la modification des Services par toute personne autre que Keyloop ou un partenaire autorisé de Keyloop; (b) l'utilisation des Services par le Client d'une manière non autorisée par le présent Contrat ou contraire aux instructions ou à la documentation de Keyloop; (c) la poursuite de l'utilisation des Services par le Client après avoir reçu un avis de Keyloop lui demandant de cesser cette utilisation; (d) la combinaison, l'exploitation ou l'utilisation des Services avec tout Produit non-Keyloop, Données client ou toute technologie tierce non fournie par Keyloop; (e) la violation du présent Contrat par le Client; (f) la conformité aux spécifications, conceptions ou exigences du Client; ou (g) l'utilisation de toute version non actuelle ou non prise en charge des Services si la violation aurait pu être évitée en utilisant une version actuelle mise à la disposition du Client.
- 9.4 LE PRÉSENT ARTICLE 9 CONTIENT LE SEUL RECOURS DU CLIENT ET LA RESPONSABILITÉ EXCLUSIVE DE KEYLOOP POUR TOUTE VIOLATION OU APPROPRIATION ILLICITE, RÉELLE OU ALLÉGUÉE, DE DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE.

10. **DONNÉES**

- 10.1 Dans la mesure où Keyloop traite des Données personnelles, l'Addendum sur le traitement des données s'applique et est incorporée au présent Contrat.
- 10.2 Certains Services peuvent intégrer des technologies d'intelligence artificielle (IA) et d'apprentissage automatique. Les résultats générés par l'IA sont probabilistes et doivent être validés par le Client avant d'être utilisés dans des décisions commerciales critiques.
- 10.3 Keyloop peut créer des données anonymisées ou agrégées dérivées des Données client, des données d'utilisation et d'autres données collectées par le biais des Services (« **Données agrégées** »). Les Données agrégées n'identifient pas le Client ou toute autre personne et ne peuvent raisonnablement être utilisées pour réidentifier le Client ou toute autre personne. Entre les parties, Keyloop détient tous les Droits de propriété intellectuelle sur les Données agrégées et peut les utiliser à des fins commerciales légales, notamment : (a) exploiter, analyser, fournir, améliorer et développer les Services et autres produits; (b) créer et distribuer des références pour l'industrie, des analyses de marché et des informations statistiques; (c) former et améliorer la technologie de Keyloop; (d) mener des activités de recherche et développement; et (e) se conformer aux obligations légales. Keyloop peut conserver et utiliser les Données agrégées indéfiniment, même après la résiliation du présent Contrat.
- 10.4 Le Client s'engage à défendre, indemniser et dégager de toute responsabilité Keyloop et ses Filiales, ainsi que leurs dirigeants, administrateurs, employés et agents respectifs, contre toute réclamation, action ou procédure de tiers, et contre toute perte, tout dommage, toute responsabilité, tout coût et toute dépense (y compris les frais juridiques raisonnables) résultant de ou liés à toute utilisation ou tout accès aux Données client. Le Client ne doit pas régler une telle réclamation d'une manière qui impose une obligation ou une responsabilité à Keyloop sans le consentement écrit préalable de Keyloop.

11. RESPONSABILITÉ

- 11.1 Aucune disposition du présent Contrat n'exclut ou ne limite la responsabilité de l'une ou l'autre des parties pour : (a) décès ou blessure corporelle causée par sa négligence; (b) fraude ou fausse déclaration frauduleuse; (c) faute intentionnelle ou négligence grave; (d) obligations de paiement; ou (e) toute responsabilité qui ne peut être exclue ou limitée en vertu de la Loi applicable.
- 11.2 Aucune des parties n'est responsable, que ce soit en vertu d'un contrat, d'un délit civil (y compris la négligence), d'un manquement à une obligation légale, d'une fausse déclaration ou autrement en relation avec le présent Contrat, pour : (a) la perte ou l'atteinte à la réputation; ou (b) les pertes ou dommages indirects ou consécutifs.
- 11.3 Keyloop n'est pas responsable, que ce soit en vertu d'un contrat, d'un délit (y compris la négligence ou la violation d'une obligation légale), d'une fausse déclaration ou autrement en lien avec le présent Contrat, pour toute perte de profits, de revenus, de ventes ou d'activité ou d'économies anticipées.
- 11.4 En cas de perte ou d'endommagement des Données client, le seul recours du Client sera que Keyloop déploie des efforts raisonnables pour restaurer ces Données client à partir de la sauvegarde la plus récente.
- 11.5 La responsabilité totale de Keyloop pour les pertes ou dommages dans toutes les actions, quelle qu'en soit la cause, découlant du présent Contrat ou en lien avec celui-ci, ne dépassera pas, pour chaque réclamation ou série de réclamations connexes, 100 % des Frais payés par le Client en relation avec les Services concernés ayant donné lieu à cette réclamation au cours des 12 mois précédant immédiatement la date à laquelle la réclamation a été formulée.

12. CONFIDENTIALITÉ

- 12.1 Chaque partie (la « **Partie réceptrice** ») doit garder confidentielle et veiller à ce que soit gardée confidentielle toutes Information confidentielle appartenant à l'autre partie divulguée ou obtenue en raison de la relation entre les parties dans le cadre du présent Contrat, et ne doit pas utiliser ou divulguer cette information, autrement que pour exécuter le présent Contrat ou avec le consentement écrit préalable de l'autre partie.
- 12.2 Les parties peuvent divulguer des Informations confidentielles à un employé, administrateur, partenaire, consultant, sous-traitant ou agent dans la mesure nécessaire à l'exécution du présent Contrat, à condition que cette divulgation soit soumise à des obligations équivalentes à celles énoncées dans le présent Contrat. Chaque partie est responsable envers l'autre partie de toute divulgation ou utilisation de ces Informations confidentielles par une personne à qui la divulgation est faite.
- 12.3 Les obligations de confidentialité prévues dans cet article 12 ne s'appliquent pas à toute Information confidentielle que la Partie réceptrice peut démontrer : (a) est ou devient généralement accessible au public autrement qu'à la suite d'une violation du présent Contrat; (b) était légitimement en possession de la Partie réceptrice avant la divulgation par la partie divulgateuse et n'était pas soumise à des obligations de confidentialité; (c) a été ou est divulguée à la Partie réceptrice par un tiers sans

violation d'une obligation de confidentialité; (d) les parties conviennent par écrit qu'elle n'est pas une Information confidentielle ou peut être divulguée; ou (e) doit être divulguée en vertu de la Loi applicable, ou par ordonnance d'un tribunal ou d'une autorité gouvernementale compétente.

13. SUSPENSION

13.1 Keyloop peut suspendre tout ou partie des services en vertu du présent Contrat ou de tout autre contrat conclu avec le Client ou une Filiale du Client si Keyloop détermine raisonnablement que : (a) le Client n'a pas payé des Frais non contestés; (b) le Client ou tout Utilisateur autorisé a commis une violation matérielle du présent Contrat, y compris une violation des Conditions d'utilisation; (c) l'utilisation des Services par le Client ou tout Utilisateur autorisé : (i) présente un risque ou une menace pour la sécurité des Services, des systèmes de Keyloop ou d'autres clients; (ii) pourrait causer des dommages aux systèmes, à l'infrastructure ou à la réputation de Keyloop; (iii) pourrait engager la responsabilité juridique de Keyloop; ou (iv) enfreint la Loi applicable; (d) tout service ou technologie tiers nécessaire à la fourniture des Services devient indisponible; ou (e) la fourniture des Services enfreindrait la Loi applicable. Keyloop s'efforcera de fournir un préavis de toute suspension, sauf si une suspension immédiate est nécessaire pour prévenir un préjudice, protéger la sécurité ou se conformer à des exigences légales.

13.2 Keyloop n'a aucune responsabilité pour toute suspension en vertu de l'article 13.

14. RÉSILIATION

14.1 Chacune des parties peut résilier le présent Contrat ou tout Service immédiatement par avis écrit à l'autre partie si : (a) l'autre partie enfreint matériellement le présent Contrat et ne remédie pas à cette violation dans les 30 jours suivant la réception d'un avis écrit précisant la violation en détail raisonnable; (b) l'autre partie ne paie pas toute somme non contestée due en vertu du Contrat dans les 14 jours suivant un avis de défaut de paiement; ou (c) l'autre partie fait l'objet d'un Événement d'insolvabilité, dans la mesure où la résiliation est permise en vertu de la Loi applicable.

14.2 Keyloop peut résilier immédiatement le présent Contrat ou tout Service sur avis si : (a) les services, technologies, données ou licences de tiers nécessaires deviennent indisponibles et qu'il n'existe aucun substitut raisonnable; (b) la poursuite de la fourniture des Services enfreindrait la Loi applicable; ou (c) le Client (ou l'un de ses administrateurs) fait l'objet de sanctions gouvernementales ou se trouve dans un territoire soumis à des sanctions gouvernementales.

14.3 Si : (a) Keyloop résilie le présent Contrat ou un Service conformément à l'article 14.1; (b) Keyloop résilie conformément à l'article 14.2 (c); ou (c) le Client résilie le présent Contrat ou un Service alors qu'il n'a pas le droit de le faire, le Client devra alors payer à Keyloop, dans les 30 jours suivant la date de résiliation, des frais de résiliation anticipée égaux au montant total des Frais pour la durée restante, comme si la résiliation n'avait pas eu lieu.

15. CONSÉQUENCES DE LA RÉSILIATION

15.1 La résiliation du présent Contrat ou de tout Service n'affecte pas les droits, obligations ou responsabilités de l'une ou l'autre des parties qui : (a) ont été acquis avant la date de résiliation; ou (b) sont expressément indiqués comme survivant ou qui, de par leur nature, devraient survivre à la résiliation, y compris les obligations de paiement, les garanties, les indemnisations, les limitations de responsabilité, les droits de propriété intellectuelle, les obligations de confidentialité et les obligations en matière de traitement des données.

15.2 À la résiliation du présent Contrat ou de tout Service :

- a) toutes les licences et tous les droits accordés au Client en vertu du présent Contrat concernant les Services résiliés cesseront immédiatement;
- b) le Client cessera immédiatement tout accès et toute utilisation des Services résiliés et veillera à ce que tous les Utilisateurs autorisés fassent de même;
- c) le Client doit immédiatement retourner à Keyloop tout matériel fourni par Keyloop en lien avec les Services résiliés;
- d) Keyloop mettra les Données client à la disposition de ce dernier pour exportation pendant trente (30) jours à compter de la date de résiliation (« **Période de conservation des données** »). Le Client peut utiliser les fonctionnalités standard sans frais supplémentaires; toute assistance allant au-delà des fonctionnalités standard sera facturée aux Tarifs standard. Après la Période de conservation des données, Keyloop peut supprimer ou détruire de manière sécurisée toutes les Données client, sauf si la Loi applicable l'exige ou si le présent Contrat en dispose autrement;
- e) chaque partie doit, à la demande de l'autre partie, retourner ou détruire toute Information confidentielle de l'autre partie, sauf que chaque partie peut conserver une copie d'archive à des fins de conformité légale et les Informations confidentielles stockées dans des systèmes de sauvegarde automatique jusqu'à leur suppression conformément aux procédures standard de sauvegarde;
- f) Keyloop peut facturer au Client tout Service fourni mais non encore facturé, et le Client doit payer ces factures immédiatement sur réception;
- g) si la résiliation est due à une violation matérielle ou à une violation non corrigée de la garantie par Keyloop en vertu de l'article 5.3, Keyloop doit rembourser au Client une portion au prorata de tout Frais prépayés pour les Services non fournis, couvrant la période allant de la date de résiliation jusqu'à la fin de la période en cours; et
- h) le Client doit payer tous les montants dus à Keyloop, y compris les frais de résiliation anticipée en vertu de l'article 14.3 et tous les autres montants en souffrance.

16. GÉNÉRALITÉS

16.1 Commentaires.

Keyloop et ses Filiales ont le droit d'utiliser, de distribuer, de divulguer, de créer et d'intégrer librement dans leurs services toute suggestion, demande d'amélioration, recommandation, correction ou autre commentaire fourni par le Client, ou les Utilisateurs autorisés.

16.2 Publicité.

Keyloop peut utiliser le nom et le logo du Client dans des listes de clients, du matériel marketing et des communiqués de presse, à condition que cette utilisation se limite à l'identification du Client en tant qu'entité recevant des produits et services de Keyloop. Le Client s'engage à fournir des témoignages et à participer à des études de cas sur demande de Keyloop à des fins de référence commerciale. Keyloop peut utiliser ce matériel sous quelque forme que ce soit et sur tout territoire.

16.3 Non-sollicitation.

Le Client ne doit pas, sans le consentement écrit préalable de Keyloop, pendant la durée du présent Contrat et pendant 6 mois après sa résiliation, solliciter directement ou indirectement, ou tenter de solliciter, d'employer ou d'engager tout membre du Personnel de Keyloop autrement que par le biais d'une campagne de recrutement ouverte à tous les candidats et non spécifiquement ciblée sur le Personnel de Keyloop. Si le Client enfreint cet article, il devra payer à Keyloop, sur demande, un montant égal au salaire annuel brut de la personne concernée.

16.4 Force majeure.

Une partie ne sera pas en violation du présent Contrat (sauf pour les obligations de paiement) en raison d'un cas de Force majeure (et la date d'exécution des obligations affectées sera prolongée en conséquence), à condition que cette partie respecte les obligations énoncées dans cet article. La partie affectée par le cas de Force majeure doit informer sans délai l'autre partie des circonstances constitutives du cas de Force majeure, la tenir pleinement informée de leur évolution et de tout changement pertinent pendant la durée du cas de Force majeure. La partie affectée doit prendre des mesures raisonnables pour minimiser l'effet de la Force majeure sur l'exécution de ses obligations en vertu du présent Contrat. Si le cas de Force majeure dure plus de 3 mois consécutifs, chaque partie peut résilier le présent Contrat ou le Produit concerné en donnant un préavis de 30 jours à l'autre partie.

16.5 Cession et sous-traitance.

Le Client ne peut céder ou transférer aucun de ses droits ou obligations en vertu du présent Contrat sans le consentement écrit préalable de Keyloop. Keyloop peut céder, transférer ou sous-traiter tout ou partie de ses droits et obligations en vertu du présent Contrat, en tout ou en partie.

16.6 Droits des tiers.

Seules les parties au présent Contrat ont le droit de le faire respecter. Les parties peuvent modifier, renoncer ou résilier le présent Contrat sans avoir besoin de l'accord d'un tiers.

16.7 Modification.

Keyloop peut mettre à jour, modifier ou changer ses Services à tout moment, à condition qu'il n'y ait pas de dégradation matérielle des performances, des fonctionnalités ou de la sécurité des Services. Keyloop peut modifier le présent Contrat en : publiant des versions mises à jour sur <https://keyloop.com/legal-documentation>; ou en informant le Client par le biais des Services ou en lui fournissant un préavis raisonnable, ces mises à jour prenant effet à la date spécifiée dans le document ou l'avis de mise à jour. L'accès ou l'utilisation d'un Produit par le Client après la date d'entrée en vigueur de toute modification sera considéré comme une acceptation des conditions modifiées. Sauf indication contraire, aucune modification ou variation du présent Contrat ne sera effective à moins qu'elle ne soit convenue par écrit par les parties.

16.8 Renonciation.

Les droits d'une partie en vertu du présent Contrat ne sont pas affectés par l'octroi de délais supplémentaires, la clémence ou l'indulgence ou un retard dans l'exécution. Toute renonciation à une violation doit être faite par écrit et ne s'applique pas aux violations futures ou à d'autres conditions.

16.9 Divisibilité.

Si une partie du présent Contrat est jugée ou devient nulle ou inapplicable, cela n'affectera pas les autres dispositions du présent Contrat.

16.10 Intégralité de l'accord.

Le présent Contrat contient l'intégralité de l'accord entre les parties concernant l'objet et remplace tous les accords, propositions, ententes, négociations, déclarations et communications antérieurs et contemporains, écrits ou oraux, entre les parties concernant cet objet.

17. **AVIS, LOI APPLICABLE ET JURIDICTION**

- 17.1 Tout avis envoyé en vertu du présent Contrat doit être fait par écrit et envoyé en mains propres, courrier recommandé, courrier aérien prépayé ou courriel. Les avis sont réputés reçus comme suit : (a) le même Jour ouvrable s'il est remis en main propre (ou le Jour ouvrable suivant si ce n'est pas un Jour ouvrable); (b) 2 Jours ouvrables après la date d'envoi pour le courrier recommandé; (c) 5 Jours ouvrables après la date d'envoi pour les avis envoyés par courrier aérien prépayé; et (d) le jour de la transmission ou (si ce n'est pas un Jour ouvrable ou si la transmission a lieu après 17 h 00) le Jour ouvrable suivant pour les avis envoyés par courriel.
- 17.2 Les détails concernant l'envoi des avis à Keyloop, la loi applicable au présent Contrat et les tribunaux ayant compétence exclusive sur tout différend ou réclamation découlant du présent Contrat ou s'y rapportant sont précisés dans les Conditions spécifiques au territoire.
- 17.3 Tout avis envoyé à Keyloop doit clairement identifier le Client et le Contrat applicable et être envoyée à l'adresse électronique ci-dessus ou à l'adresse indiquée sur le Devis ou à toute autre adresse fournie par Keyloop de temps à autre.
- 17.4 Keyloop doit envoyer les avis au Client à l'adresse indiquée sur le Devis ou à l'adresse courriel fournie pour l'administrateur du compte du Client.