



# CONDITIONS D'UTILISATION 2024

# Table des matières

1. ACCEPTATION DES CONDITIONS .....	1
2. CHANGEMENTS APPORTÉS À CES CONDITIONS D'UTILISATION .....	1
3. CHANGEMENTS APPORTÉS AUX PRODUITS ET SERVICES .....	1
4. VOS RESPONSABILITÉS : INFORMATION DE COMPTE .....	1
5. VOUS CONVENEZ DE PAYER CE QUE VOUS ACHETEZ .....	1
5.1 Plusieurs produits, un seul compte : .....	2
6. ABONNEMENT, RENOUVELLEMENT, FACTURE ET ANNULATION .....	2
6.1 Changement de partenaire : .....	2
7. DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE .....	2
8. POLITIQUE SUR LE RESPECT DU DROIT D'AUTEUR .....	2
9. OPÉRATIONS INTERDITES .....	3
10. Violations .....	3
11. CONDITIONS SUPPLÉMENTAIRES :	
DÉFINITIONS DES PRODUITS ET SERVICES .....	4
11.1 Service BackupEnLigne.ca et MedicBackup :	
supervision par des techniciens .....	4
11.1.1 Installation et fonctionnement .....	4
11.1.2 Chiffrement et sécurité .....	4
11.1.3 Récupération et historique .....	4
11.1.4 Assistance technique .....	4
11.1.5 Méthodes de facturation, paiement, annulation,	
renouvellement et remboursement .....	4
11.1.5.1 Facturation et paiement .....	4
11.1.5.2 Annulation, renouvellement et remboursement .....	5
11.1.6 Frais et options .....	5
11.1.6.1 Envoi d'un disque rigide externe .....	5
11.1.6.2 Première sauvegarde .....	5
11.1.6.3 Récupération .....	5
11.1.6.4 Recommencer sauvegarde .....	6
11.1.6.5 Autres frais .....	6
11.1.7 Options .....	6

11.2 Produits It Cloud Solutions — LT Backup et Pro Backup :	
Définition du produit — sans supervision .....	6
11.2.1 Installation et fonctionnement .....	6
11.2.2 Chiffrement et sécurité .....	6
11.2.3 Récupération et historique .....	6
11.2.4 Assistance technique .....	6
11.2.5 Méthodes de facturation, paiement, annulation,	
renouvellement et remboursement .....	7
11.2.5.1 Facturation et paiement .....	7
11.2.5.2 Annulation, renouvellement et remboursement .....	7
11.2.6 Frais et options .....	7
11.2.6.1 Envoi d'un disque rigide externe .....	7
11.2.6.2 Première sauvegarde .....	7
11.1.6.3 Récupération .....	7
11.2.6.4 Recommencer sauvegarde .....	7
11.2.6.5 Autres frais .....	7
11.3 Produits/services de distribution .....	8
11.3.1 Méthodes de facturation, de paiement, d'annulation	
et de renouvellement .....	8
11.3.1.1 Définition et conditions d'utilisation Microsoft .....	8
11.3.1.2 Définition et conditions d'utilisation BitDefender .....	8
11.3.1.3 Définition et conditions d'utilisation NinjaOne .....	9
11.3.1.4 Définition et conditions d'utilisation Letsignit .....	9
11.3.1.5 Définition et conditions d'utilisation Acronis .....	9
11.3.1.6 Définition et conditions d'utilisation Avepoint .....	10
11.3.1.7 Définition et conditions d'utilisation BitTitan .....	10
11.3.1.8 Définition et conditions d'utilisation Service Coéquipier .....	10
11.3.2 Assistance technique .....	11
12. Limitations .....	11
13. Généralités .....	11
14. Client notaire .....	11

## 1. ACCEPTATION DES CONDITIONS

lire très attentivement ces conditions d'utilisation avant de recourir aux services des Solutions IT Cloud. Si vous n'acceptez pas ces conditions d'utilisation, veuillez ne pas activer votre compte.

Si vous utilisez nos services pour le compte d'une entreprise (par exemple, pour votre employeur) ou toute autre entité juridique, vous déclarez que vous êtes habilité(e) à lier cette société ou toute autre personne morale par ces conditions.

Cette entente constitue une convention par et entre Les Solutions IT Cloud (9078- 3184 Québec inc.), située au 2525, Baillargeon, Trois-Rivières (Québec) Canada G8Z 2V4, et l'acheteur des services décrits ci-dessous tels qu'indiqués dans le processus d'adhésion aux services des Solutions IT Cloud.

## 2. CHANGEMENTS APPORTÉS À CES CONDITIONS D'UTILISATION

Nous pouvons modifier ces conditions d'utilisation à tout moment, à notre seule discrétion. En cas de modification, nous publierons les conditions d'utilisation modifiées sur notre site Internet, dans la zone client. La date du document fera office de référence.

Il est important que vous relisiez nos conditions d'utilisation de temps à autre, car si vous continuez d'utiliser les services après que nous ayons affiché des conditions d'utilisation modifiées sur notre site Internet, cela signifie que vous acceptez d'être lié(e) par les conditions d'utilisation modifiées. Si vous n'acceptez pas les conditions d'utilisation modifiées, veuillez alors ne plus utiliser nos services.

## 3. CHANGEMENTS APPORTÉS AUX PRODUITS ET SERVICES

Les Solutions IT Cloud est en constante évolution. Par conséquent, nos services ou produits peuvent changer avec le temps. Nous nous réservons le droit d'effectuer des changements à tout moment et sans préavis, à notre seule discrétion.

Par exemple, pour différents types de comptes, nous pourrions modifier :

- la fréquence pour certaines fonctionnalités;
- le nombre de jours qu'un fichier peut être stocké;
- la variation de la bande passante.

De plus, Les Solutions IT Cloud se réserve le droit d'annuler, suspendre ou modifier le/les produits/services avec un avis de 30 jours.

IT Cloud Solutions peut suspendre ou résilier votre compte si votre utilisation ne respecte pas les fonctionnalités, les avantages et les restrictions qui s'appliquent à votre compte à ce moment-là.

## 4. VOS RESPONSABILITÉS : INFORMATION DE COMPTE

Chaque fois que vous nous fournissez de l'information sur vous-même, vous vous engagez à fournir de l'information exacte, à jour et complète. Vous vous engagez également à maintenir à jour votre information. Nous nous réservons le droit de suspendre ou de résilier votre compte dans le cas contraire.

Nous ne pourrions être tenus responsables de tout ce qui pourrait survenir, ou non, si l'information que nous possédons sur vous est inexacte (par exemple, une adresse électronique erronée). Vous nous autorisez, directement ou par le biais de tiers, à effectuer toute vérification que nous jugeons nécessaire ou appropriée concernant votre information, incluant fournir vos renseignements à ces tiers.

Vous êtes responsable de protéger votre mot de passe. Vous vous engagez à ne divulguer votre mot de passe à personne. Vous êtes seul(e) responsable de toutes actions réalisées avec votre mot de passe, que vous ayez ou non autorisé ces actions.

Vous devez avertir immédiatement les Solutions IT Cloud en cas de toute utilisation non autorisée de votre mot de passe.

## 5. VOUS CONVENEZ DE PAYER CE QUE VOUS ACHETEZ

Les conditions de paiement qui suivent s'appliquent aux achats effectués auprès des Solutions IT Cloud, directement ou par le biais de nos partenaires.

En achetant un compte, vous acceptez de payer tous les frais en vigueur à ce moment-là pour les services que vous achetez, ainsi que toutes taxes et autres frais applicables. Vous autorisez Les Solutions IT Cloud à utiliser votre mode de paiement pour votre achat initial, ainsi que pour tous achats futurs et tous renouvellements automatiques de tout abonnement payant.

Si nous sommes incapables d'utiliser votre mode de paiement (par exemple, expiration de votre carte de crédit), vous demeurez responsable de nous payer. Sauf dans les cas décrits à la section « annulation » ci-dessous, les frais ne sont pas remboursables, sauf dans certains cas mentionnés dans la section « Conditions supplémentaires ». Tous les montants doivent être payés en dollars canadiens, sauf si une autre devise a été spécifiée lors de votre achat.

### 5.1 Plusieurs produits, un seul compte :

Il existe différents cycles de facturation (Mensuel/Annuel) et différentes méthodes de paiements (PPA, Carte de crédit etc). Le fait d'avoir plusieurs produits/services avec différents cycles de facturation ou méthode de paiement n'a pas pour effet de créer des comptes distincts. Si, pour quelque raison que ce soit, vous devenez en défaut de paiement pour l'un ou l'autre de vos produits ou services, votre compte sera en défaut ce qui entraînera la suspension de service pour tous vos produits et ou services y compris ceux qui ne seraient pas en défaut de paiement.

## 6. ABONNEMENT, RENOUVELLEMENT, FACTURE ET ANNULATION

Les abonnements sont d'une durée limitée, soit un mois ou un an. À la fin de cette période, votre abonnement payant sera automatiquement renouvelé pour la durée de votre abonnement initial, sauf si vous l'annulez. La facture en format PDF est envoyée par courriel de l'adresse notification@itcloud.ca et est automatiquement archivée dans votre zone client. Pour les abonnements mensuels, la facture est générée et envoyée le 15 de chaque mois ou le jour ouvrable suivant. Le mode de paiement est par carte de crédit, sauf dans certains cas mentionnés dans la section « Conditions supplémentaires ».

Si vous n'annulez pas votre abonnement avant la fin de la période d'abonnement en cours, votre abonnement sera automatiquement renouvelé, vous serez responsable du paiement de la période d'abonnement suivante et vous autorisez Les Solutions IT Cloud à utiliser votre mode de paiement pour facturer le plein tarif en vigueur applicable à votre abonnement payant, sauf dans certains cas mentionnés dans la section « Conditions supplémentaires ».

Dans le cas d'une annulation, celle-ci doit être effectuée via votre zone client, en cliquant sur le bouton X dans l'onglet Produits/Services avant la date de renouvellement. Si vous annulez votre abonnement avant la fin de votre abonnement (mensuel ou annuel) en cours, votre abonnement ne sera pas renouvelé. Vous n'aurez pas droit à un remboursement pour la période restante de votre abonnement, sauf dans certains cas mentionnés dans « Conditions supplémentaires ».

Les frais applicables à votre compte pourraient changer dans le futur. Si le montant facturé à votre compte change (pour des raisons autres que l'imposition ou le changement du montant des taxes et d'autres frais similaires), vous recevrez un avis par courriel du nouveau montant à payer 10 jours avant la prochaine date de transaction.

Si votre abonnement a été fait par un tiers (p. ex., un partenaire) et celui-ci vous a inscrit sous le programme indirect, ce dernier sera facturé et considéré comme le client et pourra annuler votre abonnement.

En cas de force majeure, nous nous réservons le droit de mettre fin au service en tout temps.

### 6.1 Changement de partenaire :

Votre inscription à nos services s'est faite par un partenaire via notre portail et il est donc associé à vous dans nos dossiers. Par le fait même, votre fiche client demeure dans le portail de ce partenaire et certaines informations nécessaires au bon fonctionnement de vos services sont contenu dans son portail. Il n'y a pas d'information critique tel que carte de crédit, mot de passe de chiffrement etc. Vous pouvez à tout moment faire la demande de changement de partenaire de votre compte client vers un autre partenaire en allant dans votre portail client, cliquez sur la roue d'engrenage en haut à droite et suivez les instructions. Une fois votre demande traitée, l'ancien partenaire ne détiendra plus aucune information de votre fiche client dans son portail.

## 7. DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Nous ne prétendons pas détenir de droits de propriété concernant vos fichiers utilisateur. Dans la mesure nécessaire pour que Les Solutions IT Cloud fournisse ses services (et seulement si nécessaire), vous nous accordez, à nous et à nos tiers fournisseurs de services, l'autorisation de chiffrer, de copier, de compresser et transmettre par Internet vos fichiers utilisateur. En langage juridique, cela signifie que vous nous concédez une licence non exclusive, mondiale, libre de droits et cessible qui comprend le droit de concéder des sous-licences et de chiffrer, de copier, de compresser et transmettre par Internet vos fichiers utilisateur exclusivement en lien à l'exploitation et à la prestation des services.

## 8. POLITIQUE SUR LE RESPECT DU DROIT D'AUTEUR

Les Solutions IT Cloud respecte le droit d'auteur et attend de ses utilisateurs qu'ils en fassent de même. Notre politique est, quand les circonstances le justifient, de fermer les comptes des utilisateurs qui enfreignent de manière répétée les droits de titulaires de droits d'auteur. Les Solutions IT Cloud se réserve le droit, à leur seule discrétion, à tout moment et sans préavis, de supprimer ou de désactiver l'accès à tous fichiers utilisateur que nous estimons être en violation des présentes conditions ou préjudiciables de toute autre manière.

## 9. OPÉRATIONS INTERDITES

En acceptant ces conditions d'utilisation, vous convenez :

- de ne transférer, stocker, accéder ou transmettre aucun fichier utilisateur : que vous n'avez pas légalement le droit de copier, de transmettre, de distribuer et d'afficher ; pour lequel vous n'avez pas obtenu le consentement ou l'autorisation d'utiliser le nom, la voix, la signature, la photographie ou la ressemblance de toute personne dont le nom figure dans des fichiers utilisateur (dans la mesure où chacune de ces personnes est mentionnée dans les fichiers utilisateur) ; qui viole ou détourne les droits de propriété intellectuelle ou qui viole le droit à la vie privée d'un tiers (y compris, mais sans s'y limiter, un droit d'auteur, une marque de commerce, un brevet, un secret commercial ou tout autre droit de propriété intellectuelle, droit moral ou droit de publicité) ; diffamatoire, obscène, pornographique ou offensant ; favorisant le fanatisme, le racisme, la haine ou les préjudices envers tout individu ou groupe violent, ou qui encourage toute conduite qui violerait toute loi ou réglementation applicable ou qui donnerait lieu à un recours en responsabilité civile ;
- de ne visiter, altérer, ou utiliser aucune zone non publique des services, ni aucun système informatique des Solutions IT Cloud, ni aucun système technique de livraison des Solutions IT Cloud ou de ses fournisseurs;
- de ne pas tenter de sonder, scanner ou tester la vulnérabilité des services ou de tout système connexe ou réseau, et de ne violer aucune mesure de sécurité ou d'authentification utilisée en lien aux services et à de tels systèmes et réseaux;
- de ne pas tenter de déchiffrer, décompiler ou désassembler un quelconque logiciel utilisé pour fournir les services;
- de ne pas nuire ou menacer de nuire à d'autres utilisateurs de quelque façon que ce soit, ni de perturber ou tenter de perturber l'accès d'un quelconque usager, hôte ou réseau, y compris, sans limitation, par l'envoi d'un virus, la surcharge, le pollupostage ou le bombardement de courriers;
- de ne pas envoyer un courrier électronique non sollicité, un courrier indésirable, un pourriel, une chaîne de lettres, des promotions ou publicités pour des produits ou services;

- de ne pas usurper l'identité ou dénaturer votre affiliation à toute personne ou entité;
- de ne violer aucune loi ou réglementation applicable; ni
- d'encourager ou de permettre à toute autre personne de faire tout ce qui précède.

## 10. VIOLATIONS

Les Solutions IT Cloud a le droit d'enquêter et d'engager des poursuites concernant toutes violations de tout ce qui précède, y compris, et sans s'y limiter, toutes violations éventuelles de droit de propriété intellectuelle et toutes failles de sécurité éventuelles, et ce dans toute la mesure autorisée par la loi. Les Solutions IT Cloud pourrait travailler et coopérer avec les forces de l'ordre pour poursuivre les utilisateurs qui violent les présentes conditions. Vous reconnaissez que, bien que les Solutions IT Cloud n'ait aucune obligation de surveiller votre accès à ses services ou votre utilisation de ceux-ci, Les Solutions IT Cloud a le droit de le faire aux fins de l'exploitation des services, pour garantir le respect de ces conditions d'utilisation ou pour se conformer à la législation applicable, ou conformément à une ordonnance ou une autre instruction d'un tribunal, d'un organisme administratif ou de toute autre administration gouvernementale.

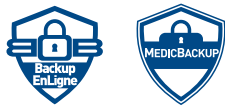
Les Solutions IT Cloud se réserve à tout moment le droit de divulguer, à leur seule discrétion, tout fichier utilisateur si nécessaire pour :

- (i) satisfaire à toute loi, tout règlement ou toute demande gouvernementale; ou
- (ii) réduire ou empêcher quelque chose qui, selon Les Solutions IT Cloud et à sa seule discrétion, constitue une menace grave ou imminente à votre sécurité, ou à la sécurité d'un tiers.

Si les circonstances le justifient, Les Solutions IT Cloud peut, à leur seule discrétion, résilier les comptes et/ou supprimer les fichiers utilisateur des usagers qui enfreignent ou violent les droits de propriété intellectuelle de tiers ou toute loi ou réglementation applicable, ou qui sont en violation des « Opérations interdites » listées ci-dessus, ou qui sont soupçonnés ou accusés de faire une ou plusieurs de ces choses.

## 11. CONDITIONS SUPPLÉMENTAIRES : DÉFINITIONS DES PRODUITS ET SERVICES

Les définitions qui suivent montrent les différences entre les produits et services ainsi que les procédures d'annulation et les modalités de remboursement.



### 11.1 Service BackupEnLigne.ca et MedicBackup : supervision par des techniciens

Service de sauvegarde de données par Internet, supervisée par des techniciens qui interviennent afin de résoudre les problèmes, s'il y a lieu.

Aucune garantie de récupération pendant la phase 1 et la reprise de sauvegarde complète. De plus, lors d'une récupération, il se peut que la sauvegarde soit désactivée, empêchant ainsi la mise à jour de données pendant cette période.

Nous ne considérons pas la suppression des données comme une erreur de sauvegarde. Le rapport indiquera que la sauvegarde s'est terminée avec succès et vous affichera la quantité de données dont vous avez fait la suppression. Par conséquent, aucun suivi de notre part ne sera fait.

Le client est responsable des données à sauvegarder ainsi que de l'ajout, la modification ou la suppression des données de son côté. Il est essentiel de nous aviser de tout changement afin que nous puissions faire les changements avec vous.

Assistance illimitée pour la récupération à la suite d'une perte de données. Centre d'appels situé au 2525, rue Baillargeon, Trois-Rivières (Québec). Les centres de données et de réplication sont situés au Québec et en Ontario.

#### 11.1.1 Installation et fonctionnement

Un logiciel client, permettant la prise de copies de données, est installé par nos partenaires autorisés sur les ordinateurs ou serveurs. Les étapes d'installation permettent la définition du nom du jeu de sauvegarde ainsi que du type de sauvegarde (fichier, base de données, machine virtuelle, etc.) et la définition de la source de sauvegarde (données à sauvegarder) à l'aide d'un explorateur de fichiers, l'heure de la prise de copies ainsi que la clé de chiffrement.

#### 11.1.2 Chiffrement et sécurité

Avant de quitter votre système informatique, les données sont chiffrées à l'aide d'une clé de chiffrement de 256 bits dont le client est le seul responsable. La perte de cette clé rendra impossible la récupération de données sur un autre ordinateur. Les données hébergées sur nos serveurs sont illisibles grâce à cette clé de chiffrement. Les données transigent entre le client et les centres de données des Solutions IT Cloud via un tunnel SSL de 128 bits. Le client est responsable des données à sauvegarder ainsi que de la clé de chiffrement.

#### 11.1.3 Récupération et historique

Grâce au logiciel client, la période de récupération des données est de 45 à 180 jours, selon le forfait choisi. Une donnée modifiée 7 jours par semaine sera disponible en 180 versions. Une donnée modifiée 2 fois dans les 180 derniers jours sera disponible en 2 versions. Une donnée supprimée sera détruite sur nos serveurs dans les 46 à 181 jours suivant la suppression, selon le forfait.

#### 11.1.4 Assistance technique

L'assistance technique est offerte par téléphone, courriel et ticket du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h (UTC - 5 h).

#### 11.1.5 Méthodes de facturation, paiement, annulation, renouvellement et remboursement

La section suivante définit les conditions particulières du service BackupEnLigne.ca et MedicBackup étant donné que ses méthodes diffèrent sur quelques points des autres produits de IT Cloud Solutions

##### 11.1.5.1 Facturation et paiement

La facture en format PDF est envoyée par courriel de l'adresse notification@itcloud.ca et est automatiquement archivée dans votre zone client. Dans le cas d'un abonnement annuel, vous bénéficiez d'une période de 30 jours pour nous faire parvenir votre paiement. Si vous ne respectez pas le délai de 30 jours, un avis vous sera envoyé et le service sera suspendu jusqu'au paiement total. Toutes promotions ou tous rabais seront annulés si le délai de paiement est dépassé. Le service peut être coupé après un avis final pour défaut de paiement. Une compagnie de recouvrement sera alors mandatée afin de récupérer les sommes dues au prorata des mois utilisés.

Dans le cas des chèques sans provision, des frais de 30 \$ vous seront facturés.

Voici les différents abonnements et les méthodes de paiement acceptés :

Mensuel Méthode de paiement : PPA/Visa/MasterCard  
 Annuel Méthode de paiement : Visa/MasterCard

### 11.1.5.2 Annulation, renouvellement et remboursement

Aucun contrat ne vous lie à notre service pour une durée minimum. Dans le cas d'un abonnement mensuel, aucun remboursement n'est possible. Si vous avez réglé votre facture pour l'année, vous serez remboursé(e) pour les services non utilisés, au prorata des mois restants à la période d'abonnement. En annulant votre abonnement avant la fin de sa période, toutes promotions ou tous rabais seront annulés. Les mêmes conditions d'utilisation s'appliquent aux comptes supplémentaires.

À la suite de votre annulation, vos données sauvegardées seront supprimées dans un délai de 1 à 10 jours.

Dans le cas d'une annulation à la suite de la facturation de votre renouvellement, des frais équivalents aux frais pour 1 mois de votre abonnement vous seront facturés.

La non-utilisation du service ou de Go excédentaire n'est pas remboursable, seulement la demande d'annulation du service ou de la modification du forfait, pourraient entraîner un remboursement pour l'utilisation future.

Le montant minimum admissible à un remboursement est de 1,00 \$.

En cas de force majeure, nous nous réservons le droit de mettre fin au service en tout temps.

#### *Application de frais ou modification de forfait à la suite d'une annulation*

Des frais de 79.95 \$ vous seront facturés si nous vous avons envoyé un disque rigide externe dans les 3 derniers mois; que ce soit pour une première sauvegarde ou une récupération.

Si vous avez besoin de récupérer des données après une annulation, vous devez réactiver votre produit /service pour une période de 1 mois minimum et des frais de 99.95\$ peuvent être appliqué pour l'envoi d'un disque externe ou de soutien technique.

### 11.1.6 Frais et options

Cette section définit les différentes options et frais, s'il y a lieu.

#### 11.1.6.1 Envoi d'un disque rigide externe

Il est possible de réquisitionner un disque rigide externe à partir des forfaits de 300 Go et plus afin d'éviter les transferts par Internet. Voici les différentes situations :

#### 11.1.6.2 Première sauvegarde

Les frais d'expédition sont à notre charge et nous vous prêtons un disque rigide externe pour une période de 10 jour ouvrable. Le retour est à vos frais. Si vous transférez les frais de retour à notre nom, nous vous facturons 30,00 \$ de frais de dossier. Nous utilisons Purolator comme fournisseur officiel, mais l'entreprise choisie pour le retour est à votre discrétion. Différentes procédures sont précisées lors de chaque envoi et doivent être respectées sous peine de frais supplémentaires

#### Par exemple:

Frais de 250 \$ si le disque rigide externe revient défectueux, s'il est endommagé ou si les sceaux sont coupés.

Frais de location de 75 \$/mois si le délai est dépassé. La première journée de dépassement marque le début de la location.

#### 11.1.6.3 Récupération

Les frais d'expédition sont à notre charge et nous vous prêtons un disque rigide externe pour une période de 10 jour ouvrable. Le retour est à vos frais. Si vous transférez les frais de retour à notre nom, nous vous facturons 30,00 \$ pour le traitement du dossier. Nous utilisons Purolator comme fournisseur officiel, mais l'entreprise choisie pour le retour est à votre discrétion. Différentes procédures sont précisées lors de chaque envoi et doivent être respectées sous peine de frais supplémentaires.

#### Par exemple:

Frais de 250 \$ si le disque rigide externe revient défectueux, s'il est endommagé ou si les sceaux sont coupés.

Frais de location de 75 \$/mois si le délai est dépassé. La première journée de dépassement marque le début de la location.

### 11.1.6.4 Recommencer sauvegarde

Différentes situations peuvent nécessiter la réquisition d'un disque rigide externe (les forfaits de 300 Go et plus), comme le changement de votre ordinateur ou serveur. Sous toutes réserves, vous êtes responsable de couvrir des frais de 49,95 \$, les frais de retour (si vous nous transférez les frais de retour, nous vous facturons 30,00 \$ pour le traitement du dossier) et dans certain cas, des frais d'assistance technique de 150 \$/heure, par tranche de 15 minutes peuvent être facturés.

### 11.1.6.5 Autres frais

Les services requis par certaines situations ne peuvent être inclus dans nos forfaits, par exemple l'oubli ou la perte de votre clé de chiffrement. Cette situation demande la reconfiguration de votre jeu de sauvegarde afin de générer votre nouvelle clé de chiffrement. Dans ce cas, des frais d'assistance technique de 150 \$/heure par tranche de 15 minutes, ainsi que les frais reliés à l'envoi de disque rigide externe, tel que mentionné à la section « Recommencer sauvegarde », peuvent être appliqués.

### 11.1.7 Options

Voici les différentes options selon vos besoins :

#### Compte supplémentaire.

Définition : Licence additionnelle afin de permettre l'installation du logiciel de sauvegarde sur un autre ordinateur au sein de la même entreprise à la même adresse civique.

Coût : 2.50 \$ / licence / mois.

#### Machine virtuelle :

Définition : Un type de sauvegarde permettant la sauvegarde d'environnement VMware et Hyper-V.

Coût : 7.50 \$ / mois / 1re machine, 5 \$ / mois pour les subséquentes.

#### Boîte courriel Exchange

Définition : Un type de sauvegarde permettant la sauvegarde individuelle d'une boîte de courriel dans Microsoft Exchange.

Cout: 10,00 \$ / boîte (frais unique)

## LTBackup & ProBackup

### 11.2 Produits It Cloud Solutions — LT Backup et Pro Backup : Définition du produit — sans supervision

Zone de stockage de données par Internet non supervisée par des techniciens.

#### 11.2.1 Installation et fonctionnement

Un logiciel client, permettant la prise de copies de données, est installé par nos partenaires autorisés sur les ordinateurs ou serveurs. Les étapes d'installation permettent la définition du nom du jeu de sauvegarde ainsi que du type de sauvegarde (fichier, base de données, etc.) et la définition de la source de sauvegarde (données à sauvegarder) à l'aide d'un explorateur de fichiers, l'heure de la prise de copies ainsi que la clé de chiffrement.

#### 11.2.2 Chiffrement et sécurité

Avant de quitter votre système informatique, les données sont chiffrées à l'aide d'une clé de chiffrement de 256 bits dont le client est le seul responsable. La perte de cette clé rendra impossible la récupération de données sur un autre ordinateur. Les données hébergées sur nos serveurs sont illisibles grâce à cette clé de chiffrement. Les données transigent entre le client et les centres de données des Solutions IT Cloud via un tunnel SSL de 128 bits. Le client est responsable des données à sauvegarder ainsi que de la clé de chiffrement.

#### 11.2.3 Récupération et historique

Grâce au logiciel client, les données sont récupérables selon les besoins du client ou, par défaut, pendant 7 jours. Une donnée modifiée 7 jours par semaine sera disponible en 7 versions. Une donnée modifiée 2 fois dans les 7 derniers jours sera disponible en 2 versions. Une donnée supprimée sera détruite sur nos serveurs 8 jours plus tard. La quantité de données générées par l'historique est cumulée et influence votre forfait.

#### 11.2.4 Assistance technique

L'assistance technique est offerte par ticket du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h (UTC — 5 h).

Le centre d'appels est situé au 2525, rue Baillargeon, Trois-Rivières (Québec). Les centres de données sont situés au Québec et en Ontario.

Nous ne considérons pas la suppression des données comme une erreur de sauvegarde. Le rapport indiquera que la sauvegarde s'est terminée avec succès et vous affichera la quantité de données dont vous avez fait la suppression.



### 11.2.5 Méthodes de facturation, paiement, annulation, renouvellement et remboursement

La section suivante définit les conditions particulières des produits des Solutions IT Cloud: Lt et Pro Backup étant donné que ses méthodes diffèrent sur quelques points du service BackupEn Ligne.ca et MedicBackup.

#### 11.2.5.1 Facturation et paiement

La facture en format PDF est envoyée par courriel de l'adresse notification@itcloud.ca et est automatiquement archivée dans votre zone client. Voici les différents abonnements et les méthodes de paiement acceptés :

Mensuel: Méthode de paiement : PPA/Visa/MasterCard

Méthode de paiement : PPA/Visa/MasterCard

#### 11.2.5.2 Annulation, renouvellement et remboursement

Les montants diffèrent selon le cycle de facturation. Un rabais est appliqué pour le paiement annuel. Dans le cas d'une annulation, celle-ci doit être effectuée via votre zone client, en cliquant sur le bouton X dans l'onglet Produits/Services avant la date de renouvellement. Aucun remboursement n'est appliqué sur les factures déjà émises.

À la suite de votre annulation, vos données sauvegardées seront supprimées dans un délai de 1 à 10 jours.

La non-utilisation du service ou de Go excédentaire n'est pas remboursable.

En cas de force majeure, nous nous réservons le droit de mettre fin au service en tout temps.

### 11.2.6 Frais et options

Cette section définit les différentes options et frais, s'il y a lieu.

#### 11.2.6.1 Envoi d'un disque rigide externe

Il est possible de réquisitionner un disque rigide externe afin d'éviter les transferts par Internet. Voici les différentes situations :

#### 11.2.6.2 Première sauvegarde

Les frais d'expédition sont de 99,95 \$ et nous vous prêtons un disque rigide externe pour une période de 10 jour ouvrable (dépôt remboursable de 250 \$ peut être exigé). Le retour est à vos frais. Si vous transférez les frais de retour à notre nom, nous vous facturons 30,00 \$ de frais de dossier. Nous utilisons Purolator comme fournisseur officiel, mais l'entreprise choisie pour le retour est à votre discrétion.

Différentes procédures sont précisées lors de chaque envoi et doivent être respectées sous peine de frais supplémentaires. Par exemple :

#### Par exemple:

Frais de 250 \$ si le disque rigide externe revient défectueux, s'il est endommagé ou si les sceaux sont coupés.

Frais de location de 125 \$/mois si le délai est dépassé. La première journée de dépassement marque le début de la location.

#### 11.1.6. 3 Récupération

Les frais d'expédition sont à notre charge et nous vous prêtons un disque rigide externe pour une période de 10 jour ouvrable. Le retour est à vos frais. Si vous transférez les frais de retour à notre nom, nous vous facturons 30,00 \$ pour le traitement du dossier. Nous utilisons Purolator comme fournisseur officiel, mais l'entreprise choisie pour le retour est à votre discrétion. Différentes procédures sont précisées lors de chaque envoi et doivent être respectées sous peine de frais supplémentaires.

#### Par exemple:

Frais de 250 \$ si le disque rigide externe revient défectueux, s'il est endommagé ou si les sceaux sont coupés.

Frais de location de 125 \$/mois si le délai est dépassé. La première journée de dépassement marque le début de la location.

#### 11.2.6.4 Recommencer sauvegarde

Différentes situations peuvent nécessiter la réquisition d'un disque rigide externe (les forfaits de 300 Go et plus), comme le changement de votre ordinateur ou serveur. Sous toutes réserves, vous êtes responsable de couvrir des frais de 99,95 \$, les frais de retour (si vous nous transférez les frais de retour, nous vous facturons 30,00 \$ pour le traitement du dossier) et dans certain cas, des frais d'assistance technique de 150 \$/heure, par tranche de 15 minutes peuvent être facturés.

#### 11.2.6.5 Autres frais

Toutes demandes d'assistance technique peuvent être assujetties à des frais de 150 \$/heure par tranche de 15 minutes, avec l'approbation du client.

### 11.3 Produits/services de distribution

En tant que distributeur de produits/services, nous revendons sous forme de licence mensuelle par utilisateur différentes solutions pour fournisseurs de service ainsi que des solutions d'entreprise.

Étant donné les changements fréquents des fonctions et de la documentation de nos produits/services de distribution, nous ne pouvons être tenus responsables des bris, des retards ou de tout autre problème pouvant survenir en ce qui a trait à notre service d'assistance technique ou à notre documentation.

#### 11.3.1 Méthodes de facturation, de paiement, d'annulation et de renouvellement

La section suivante définit les conditions particulières des produits et services de distribution.

##### Facturation et paiement

La facture en format PDF est envoyée par courriel de l'adresse notification@itcloud.ca et est automatiquement archivée dans votre zone client. Voici les différents abonnements et les méthodes de paiement acceptées :

Mensuel: Méthode de paiement : PPA/Visa/MasterCard

Méthode de paiement : PPA/Visa/MasterCard

Lors de l'ajout ou de la diminution du nombre de produits/services de distribution, une facture au prorata sera émise en date de la réception de la demande.

##### Annulation

Aucun contrat ne vous lie aux produits/services de distribution pour une durée minimum.

La non-utilisation des services de produits/services de distribution n'est pas remboursable; seule la demande d'annulation du service ou de modification du produit pourrait entraîner un remboursement pour l'utilisation future.

En cas de force majeure, nous nous réservons le droit de mettre fin au service en tout temps.



#### 11.3.1.1 Définition et conditions d'utilisation Microsoft

En tant que fournisseur indirect de services infonuagiques Microsoft (Cloud Service Provider – Indirect Provider), nous revendons différents produits et services en ligne de Microsoft : produits sous forme d'abonnement par utilisateur (ex. Microsoft 365, Office 365, Exchange Online, OneDrive, Dynamics, etc.), licences perpétuelles, licences serveurs ou encore des Services Azure. En validant ces conditions d'utilisation, vous acceptez le Contrat Client Microsoft à l'adresse suivante :

<https://www.microsoft.com/licensing/docs/customeragreement>

Le prix de certains produits peut augmenter ou diminuer selon la variation des taux de change. Des ajustements seront alors nécessaires lors de la production des factures.

##### 11.3.1.1.1 Remboursement

En cas d'annulation d'un abonnement (mensuel, annuel ou triennal) ou de licences, vous obtiendrez un remboursement au prorata dans les 7 premiers jours suivant l'achat ou le renouvellement de l'abonnement (prorata calculé quotidiennement).

Il n'y a AUCUN remboursement après 7 jours (aucune annulation n'est disponible et vous serez facturés pour toute la durée de l'abonnement (mensuel, annuel ou triennal) même vous cesser d'utiliser l'abonnement).

Le montant minimum admissible à un remboursement est de 1,00 \$.

En cas de force majeure, nous nous réservons le droit de mettre fin au service en tout temps.



#### Bitdefender

#### 11.3.1.2 Définition et conditions d'utilisation BitDefender

En tant que distributeur de produits Bitdefender, nous revendons sous forme de licence mensuelle par utilisateur différentes solutions pour fournisseurs de service ainsi que des solutions d'entreprise.

En validant ces conditions d'utilisation, vous acceptez aussi les conditions d'utilisation de BitDefender à l'adresse suivante :

<https://www.bitdefender.com/site/view/legal-eula.html>

Le prix de certains produits peut augmenter ou diminuer selon la variation des taux de change. Des ajustements seront alors nécessaires lors de la production des factures.

#### 11.3.1.2.1 Remboursement

Dans le cas d'un abonnement mensuel, aucun remboursement n'est possible. Si vous avez réglé votre facture pour l'année, vous serez remboursé(e) pour les services non utilisés, au prorata des mois restants à la période d'abonnement.

Le montant minimum admissible à un remboursement est de 1,00 \$.

En cas de force majeure, nous nous réservons le droit de mettre fin au service en tout temps.

## ninjaOne

### 11.3.1.3 Définition et conditions d'utilisation NinjaOne

En tant que distributeur de produits NinjaOne, nous revendons sous forme de licence mensuelle par utilisateur différentes solutions pour fournisseurs de service ainsi que des solutions d'entreprise.

En validant ces conditions d'utilisation, vous acceptez aussi les conditions d'utilisation de NinjaOne à l'adresse suivante :

<https://www.ninjaone.com/fr/conditions-dutilisation/>

Le prix de certains produits peut augmenter ou diminuer selon la variation des taux de change. Des ajustements seront alors nécessaires lors de la production des factures.

#### 11.3.1.3.1 Remboursement

Dans le cas d'un abonnement mensuel, aucun remboursement n'est possible. Si vous avez réglé votre facture pour l'année, vous serez remboursé(e) pour les services non utilisés, au prorata des mois restants à la période d'abonnement.

Le montant minimum admissible à un remboursement est de 1,00 \$.

En cas de force majeure, nous nous réservons le droit de mettre fin au service en tout temps.

## Letsignit

### 11.3.1.4 Définition et conditions d'utilisation Letsignit

En tant que distributeur de produits Letsignit, nous revendons sous forme de licence mensuelle par utilisateur différentes solutions pour fournisseurs de service ainsi que des solutions d'entreprise.

En validant ces conditions d'utilisation, vous acceptez aussi les conditions d'utilisation de Letsignit à l'adresse suivante :

<https://www.letsignit.io/terms-of-use-of-letsignit/>

Le prix de certains produits peut augmenter ou diminuer selon la variation des taux de change. Des ajustements seront alors nécessaires lors de la production des factures.

#### 11.3.1.4.1 Remboursement

Dans le cas d'un abonnement mensuel, aucun remboursement n'est possible. Si vous avez réglé votre facture pour l'année, vous serez remboursé(e) pour les services non utilisés, au prorata des mois restants à la période d'abonnement.

Le montant minimum admissible à un remboursement est de 1,00 \$.

En cas de force majeure, nous nous réservons le droit de mettre fin au service en tout temps.

## Acronis

### 11.3.1.5 Définition et conditions d'utilisation Acronis

En tant que distributeur de produits Acronis, nous revendons sous forme de licence mensuelle et de consommation de stockage, les différentes solutions pour fournisseurs de service ainsi que des solutions d'entreprise offert par Acronis.

La facturation se fait une fois par mois, pour la consommation du mois précédent, autant pour les licences utilisées que la consommation de stockage par Go. La facture est générée selon un image prise le dernier jour du mois de l'utilisation de licences et du nombre de Go utilisés.

La fréquence de paiement est uniquement mensuelle et il ne peut y avoir de remboursement.

En validant ces conditions d'utilisation, vous acceptez aussi les conditions d'utilisation de Acronis à l'adresse suivante :

<https://www.acronis.com/en-us/legal.html>

Le prix de certains produits peut augmenter ou diminuer selon la variation des taux de change. Des ajustements seront alors nécessaires lors de la production des factures.

#### 11.3.1.5.1 Remboursement

L'annulation de vos licences et stockage doit se faire au maximum 48 heures avant la prise de l'image le dernier jour du mois afin d'éviter d'être facturé. Une facture ne peut être annulée, car elle représente votre consommation utilisée.



#### 11.3.1.6 Définition et conditions d'utilisation Avepoint

En tant que distributeur de produits Avepoint, nous revendons sous forme de licence mensuelle par utilisateur différentes solutions pour fournisseurs de service ainsi que des solutions d'entreprise.

En validant ces conditions d'utilisation, vous acceptez aussi les conditions d'utilisation de Avepoint à l'adresse suivante :

<https://www.avepoint.com/company/terms-and-conditions>

Le prix de certains produits peut augmenter ou diminuer selon la variation des taux de change. Des ajustements seront alors nécessaires lors de la production des factures.

#### 11.3.1.6.1 Remboursement

Dans le cas d'un abonnement mensuel, aucun remboursement n'est possible. Si vous avez réglé votre facture pour l'année, vous serez remboursé(e) pour les services non utilisés, au prorata des mois restants à la période d'abonnement.

Le montant minimum admissible à un remboursement est de 1,00 \$.

En cas de force majeure, nous nous réservons le droit de mettre fin au service en tout temps.



#### 11.3.1.7 Définition et conditions d'utilisation BitTitan

En tant que distributeur de produits BitTitan, nous revendons sous forme de licence par utilisateur différentes solutions pour fournisseurs de service ainsi que des solutions d'entreprise.

En validant ces conditions d'utilisation, vous acceptez aussi les conditions d'utilisation de BitTitan à l'adresse suivante :

<https://www.ideracorp.com/Legal/bittitan>

Le prix de certains produits peut augmenter ou diminuer selon la variation des taux de change. Des ajustements seront alors nécessaires lors de la production des factures.

#### 11.3.1.7.1 Remboursement

Dans le cas d'un abonnement mensuel, aucun remboursement n'est possible. Si vous avez réglé votre facture pour l'année, vous serez remboursé(e) pour les services non utilisés, au prorata des mois restants à la période d'abonnement.

Le montant minimum admissible à un remboursement est de 1,00 \$.

En cas de force majeure, nous nous réservons le droit de mettre fin au service en tout temps.



**COÉQUIPIER**  
Votre allié technique

#### 11.3.1.8 Définition et conditions d'utilisation Service Coéquipier

Coéquipier est un service d'accompagnement TI conçu pour aller au-delà des solutions classiques. Le programme se distingue par une approche centrée sur le transfert d'expertise, garantissant non seulement le succès de vos projets informatiques, mais aussi le renforcement durable des compétences au sein de votre équipe.

#### 11.3.1.8.1 Responsabilité

Nous ne serons en aucun cas responsables des dommages indirects, spéciaux, consécutifs ou punitifs, y compris, mais sans s'y limiter, la perte de profits, la perte de données ou l'interruption des activités. Nous ne serons pas responsables des retards ou des manquements à nos obligations en vertu de ces termes et conditions si ces retards ou manquements résultent de causes indépendantes de notre volonté, y compris, mais sans s'y limiter, les catastrophes naturelles, les indisponibilités du client ou partenaire, etc.

### 11.3.2 Assistance technique

L'assistance technique est offerte par téléphone, courriel et ticket du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h (UTC – 5 h).

## 12. LIMITATIONS

Les produits et services des Solutions IT Cloud sont fournis tels quels, avec tous leurs défauts, sans aucune garantie d'aucune sorte quant à leur qualité et leur fiabilité. Le client utilise les logiciels et services à ses propres risques et périls. Ni Les Solutions IT Cloud ni une autre partie impliquée dans la création, la production ou la prestation des services ne sera tenu responsable ni de tout dommage accessoire, particulier, exemplaire ou consécutif, y compris toute perte de profits, de données ou de clientèle ni de toute interruption de service ni de tous dommages à l'ordinateur ou panne système, ni du coût des services de substitution résultant des présentes conditions ou de l'utilisation ou de l'incapacité d'utiliser les services, ou en rapport avec ceux-ci, qu'ils soient fondés sur une garantie, un contrat, un délit (y compris la négligence), la responsabilité du fabricant ou toute autre théorie légale.

En aucun cas la responsabilité totale des Solutions IT Cloud découlant de, ou en rapport aux présentes conditions d'utilisation, ou à l'utilisation des services ou à l'incapacité d'utiliser les services, ne dépassera le montant que vous avez payé pour l'utilisation des services dans les douze (12) mois précédant l'événement donnant lieu à l'invocation de responsabilité.

Les limitations de responsabilité ci-dessus constituent des éléments fondamentaux de l'accord conclu entre Les Solutions IT Cloud et vous.

## 13. GÉNÉRALITÉS

Ces conditions d'utilisation constituent la seule et entière convention entre Les Solutions IT Cloud et vous concernant les services. Les conditions d'utilisation remplacent toute disposition ou tout accord antérieur, écrit ou verbal, entre Les Solutions IT Cloud et vous. Si, pour une quelconque raison, un tribunal juge invalide ou inapplicable une disposition des présentes conditions, cette disposition sera appliquée dans la mesure du possible et les autres dispositions des présentes conditions d'utilisation demeureront en vigueur et pleinement applicables.

Vous ne pouvez pas céder ou transférer vos droits ou obligations relatifs aux présentes conditions d'utilisation sans le consentement écrit préalable des Solutions IT Cloud. Les Solutions IT Cloud peut librement céder ou transférer leurs droits et obligations relatifs à ces conditions d'utilisation sans restriction.

Le fait pour Les Solutions IT Cloud de ne pas faire appliquer un droit ou une disposition des présentes conditions d'utilisation ne sera pas considéré comme une renonciation à ces droits. La renonciation à l'un de ces droits ou dispositions ne sera valide que si elle est écrite et signée par un représentant dûment habilité des Solutions IT Cloud. Sauf dans les cas expressément stipulés aux présentes conditions d'utilisation, l'application, par vous ou par nous, des dispositions des présentes conditions ne portera pas préjudice aux autres recours que vous ou nous pourrions avoir.

## 14. CLIENT NOTAIRE

Étant donnée l'entente avec la Chambre des notaires du Québec comme « fournisseur autorisé à offrir son service d'externalisation de documents technologiques aux notaires », le « contrat de service d'externalisation de documents technologiques des notaires » et son annexe prévaudront sur ces conditions d'utilisation.



**Les Solutions IT Cloud**  
2525, rue Baillargeon  
Trois-Rivières (Québec) | G8Z 2V4