



Conditions d'utilisation

Entrée en vigueur : Juillet 2016

1. Acceptation des conditions	page 2
2. Changements apportés à ces conditions	page 2
3. Changements apportés aux produits et services	page 2
4. Vos responsabilités : information de compte	page 2
5. Vous convenez de payer ce que vous achetez	page 2
6. Abonnement, renouvellement, facture et annulation	page 2
7. Droits de propriété intellectuelle	page 3
7.1 LT Backup et Pro Backup et BackupEnLigne : fichiers utilisateur et droits que vous nous concédez.	page 3
8. Politique sur le respect du droit d'auteur	page 3
9. Accès à votre appareil informatique	page 3
10. Opérations interdites	page 3
10.1 Violations	page 4
11. Conditions supplémentaires : définitions des produits et services	page 4
11.1 Service BackupEnLigne : supervision par des techniciens	page 4
11.1.1 Installation et fonctionnement	page 4
11.1.2 Chiffrement et sécurité	page 4
11.1.3 Récupération et historique	page 4
11.1.4 Assistance technique	page 4
11.1.5 Méthodes de facturation, paiement, annulation, renouvellement et remboursement	page 4
11.1.5.1 Facturation et paiement	page 5
11.1.5.2 Annulation, renouvellement et remboursement	page 5
11.1.6 Frais et options	page 5
11.1.6.1 Envoi d'un disque rigide externe	page 5
11.1.6.2 Première sauvegarde	page 5
11.1.6.3 Récupération	page 5
11.1.6.4 Recommencer sauvegarde	page 5
11.1.6.5 Autres frais	page 6
11.1.7 Options	page 6
11.2 Produit IT Cloud - LT Backup et Pro Backup : définition du produit - sans supervision	page 6
11.2.1 Installation et fonctionnement	page 6
11.2.2 Chiffrement et sécurité	page 6
11.2.3 Récupération et historique	page 6
11.2.4 Assistance technique	page 6
11.2.5 Frais et options	page 6
11.2.5.1 Envoi d'un disque rigide externe	page 6
11.2.5.2 Première sauvegarde	page 6
11.2.5.3 Récupération	page 6
11.2.5.4 Recommencer sauvegarde	page 7
11.2.5.5 Autres frais	page 7
12. Limitations	page 7
13. Généralités	page 7

1. Acceptation des conditions

Veillez lire très attentive ces conditions avant de recourir aux services de IT Cloud Solutions. Si vous n'acceptez pas ces conditions, 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 IT Cloud Solutions (9078-3184 Québec Inc.) situées au 2525 Rue Baillargeon, Trois-Rivières, QC G8Z 2V4 et l'acheteur des services décrits ci-dessous tels qu'indiqués dans le processus d'adhésion aux services de IT Cloud Solutions.

2. Changements apportés à ces conditions

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

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

3. Changements apportés aux produits et services

IT Cloud Solutions sont 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.

IT Cloud Solutions peuvent suspendre ou résilier votre abonnement si votre utilisation n'est pas conforme aux fonctionnalités, avantages et restrictions qui s'appliquent à votre compte.

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 IT Cloud Solutions 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 de IT Cloud Solutions 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 IT Cloud Solutions 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.

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 facturation@itcloud.ca et est automatiquement archivée dans votre portail 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.

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 IT Cloud Solutions 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 ».

Vous pouvez annuler votre abonnement payant à tout moment en envoyant un courriel à administration@itcloud.ca ou en faisant une demande par ticket dans votre portail client. 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.

7. Droits de propriété intellectuelle

7.1 LT Backup, Pro Backup et BackupEnLigne : droits que vous nous concédez.

Nous ne prétendons pas détenir de droits de propriété concernant vos fichiers utilisateur. Dans la mesure nécessaire pour que IT Cloud Solutions 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 licence 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

IT Cloud Solutions respectent le droit d'auteur et attendent 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. IT Cloud Solutions se réservent 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. Accès à votre appareil informatique

Certaines fonctionnalités de nos services sont conçues pour transférer, télécharger et synchroniser des fichiers entre vos ordinateurs et autres appareils (comme votre téléphone ou votre tablette), et nos serveurs. Selon les fonctionnalités que vous utilisez, ces actions peuvent se faire de façon automatique. En utilisant nos services, vous nous autorisez à accéder à votre ordinateur et autres appareils dans le cadre de la prestation de nos services.

10. Opérations interdites

En tant que condition d'utilisation des services, 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 ;

violant, 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 de IT Cloud Solutions, ni aucun système technique de livraison de IT Cloud Solutions ou de ses fournisseurs ;

• 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.

10.1 Violations

IT Cloud Solutions ont 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. IT Cloud Solutions pourraient travailler et coopérer avec les forces de l'ordre pour poursuivre les utilisateurs qui violent les présentes conditions. Vous reconnaissez que, bien que IT Cloud Solutions n'aient aucune obligation de surveiller votre accès à ses services ou votre utilisation de ceux-ci, IT Cloud Solutions ont le droit de le faire aux fins de l'exploitation des services, pour garantir le respect de ces conditions 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.

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

(i) satisfaire à toute loi, règlement ou demande gouvernementale ; ou

(ii) réduire ou empêcher quelque chose qui, selon IT Cloud Solutions 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, IT Cloud Solutions peuvent, 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 : 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. Assistance illimitée pour la récupération à la suite d'une perte de données. Centre d'appels situé au 2525 rue Baillargeon, Trois-Rivières, QC.

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

Les données sont chiffrées à l'aide d'une clé de chiffrement de 256 bit 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 transitent entre le client et les centres de données de IT Cloud Solutions via un tunnel SSL de 128 bit. 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, les données sont récupérables jusqu'à 180 jours en arrière, 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 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 facturation@itcloud.ca et est automatiquement archivée dans votre portail 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 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/Chèque

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 rabais seront annulés. Les mêmes conditions s'appliquent aux comptes supplémentaires.

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.

Application de frais ou modification de forfait suite à une annulation

Des frais de 79.95 \$ vont être 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.

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 60 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 jours ouvrables. 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 jours ouvrables. 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 60 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 125 \$/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 125 \$/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 :

Si vous avez besoin de plus d'historique, consultez la liste de prix dans la section Tarifs au www.itcloud.ca.

Compte supplémentaire : 2,50 \$/mois

Machine virtuelle : 5,00 \$/mois

Boîte courriel Exchange : 10,00 \$/boîte/unique

11.2 Produit It Cloud - 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, 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.

11.2.2 Chiffrement et sécurité

Les données sont chiffrées à l'aide d'une clé de chiffrement de 256 bit 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 transitent entre le client et les centres de données de IT Cloud Solutions via un tunnel SSL de 128 bit. 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 téléphone, courriel et ticket du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h (UTC - 5 h).

11.2.5 Frais et options

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

11.2.5.1 Envoi d'un disque rigide externe

Il est possible de réquisitionner un disque rigide externe à partir des forfaits de 60 Go et plus afin d'éviter les transferts par Internet. Voici les différentes situations :

11.2.5.2 Première sauvegarde

Les frais d'expédition sont de 99,95 \$ et nous vous prêtons un disque rigide externe pour une période de 10 jours ouvrables (dépôt remboursable de 250 \$). 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 125 \$/mois si le délai est dépassé. La première journée de dépassement marque le début de la location.

11.2.5.3 Récupérations

Les frais d'expédition sont de 99,95 \$ et nous vous prêtons un disque rigide externe pour une période de 10 jours ouvrables (dépôt remboursable de 250 \$). 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 125 \$/mois si le délai est dépassé. La première journée de dépassement marque le début de la location.

11.2.5.4 Recommencer sauvegarde

Différentes situations peuvent nécessiter la réquisition d'un disque rigide externe (les forfaits de 60 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 30 minutes peuvent être facturés.

11.2.5.5 Autre 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.

12. Limitations

Les produits et services de IT Cloud Solutions sont fournis tels quels, avec tous leurs défauts, sans aucune garantie d'aucune sorte quant à leur qualité et fiabilité. Le client utilise les logiciels et services à ses propres risques et périls. Ni IT Cloud Solutions 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 pannes 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 de IT Cloud Solutions découlant de, ou en rapport aux présentes conditions, 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 IT Cloud Solutions et vous.

13. Généralités

Ces conditions d'utilisation constituent la seule et entière convention entre IT Cloud Solutions et vous concernant les services. Les conditions remplacent toutes dispositions ou accords antérieurs, écrits ou verbaux, entre IT Cloud Solutions 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 demeureront en vigueur et pleinement applicables.

Vous ne pouvez pas céder ou transférer vos droits ou obligations relatifs aux présentes conditions sans le consentement écrit préalable de IT Cloud Solutions. IT Cloud Solutions peuvent librement céder ou transférer leurs droits et obligations relatifs à ces conditions sans restriction.

Le fait pour IT Cloud Solutions de ne pas faire appliquer un droit ou une disposition des présentes conditions 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 de IT Cloud Solutions. Sauf dans les cas expressément stipulés aux présentes conditions, 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.