

Conditions client

VERSION 2026-11 • NOVEMBRE 2026

Les présentes conditions font partie de l'entente entre vous, le client nommé dans la proposition qui y renvoie, et Shawn Nabizada, propriétaire unique, faisant affaire sous le nom Logiciels Snabby (Snabby Software en anglais), appelé « nous » dans les présentes conditions. La proposition précise les systèmes que nous concevons et exploitons pour vous, ce qu'ils font, les dates et les prix. Les présentes conditions précisent comment tout le reste fonctionne. En cas de différence entre la proposition et les présentes conditions, la proposition régit ses prix, ses dates et sa portée, et les présentes conditions régissent tout le reste.

Version 2026-11. Les présentes conditions sont publiées à logicielssnabby.com/conditions/2026-11, et chaque version reste accessible à sa propre adresse.

1. Les mots employés dans les présentes conditions

- **Système** : un ensemble d'étapes automatisées que nous concevons et exploitons pour votre entreprise. Vous lui fournissez quelques intrants; il effectue des vérifications et des étapes d'intelligence artificielle (IA); il vous remet des livrables.
- **Intrants** : ce que vous ou vos utilisateurs fournissez à un système, par exemple des réponses, des notes, des photos, des fichiers et votre fiche d'entreprise.
- **Livrables** : ce qu'un système crée pour vous, par exemple des textes, des images, des rapports et des fichiers.
- **Votre portail** : votre portail client privé, où vous vous connectez pour utiliser vos systèmes, nous écrire, consulter vos factures et télécharger vos fichiers.
- **Fiche d'entreprise** : les renseignements sur votre entreprise que vous remplissez une seule fois dans votre portail et que vos systèmes lisent.
- **Mise en place** : le travail effectué entre votre premier paiement et la mise en service. **Mise en service** : le jour où votre système commence à fonctionner pleinement pour vous.
- **Mois de facturation** : le mois que couvrent des frais mensuels. Le premier commence à votre premier paiement mensuel, et chaque mois suivant commence le même jour du mois suivant (ou le dernier jour d'un mois qui n'a pas ce jour). Il ne suit pas le mois civil.
- **Dernier jour de service** : le dernier jour où vos systèmes fonctionnent pour vous. Si un mois de facturation que vous avez payé est en cours le jour où la présente entente prend fin, c'est le dernier jour de ce mois. Sinon (par exemple avant la mise en service ou après la mise en service et avant votre premier paiement mensuel), c'est le jour où la présente entente prend fin.
- **Jour ouvrable** : du lundi au vendredi, sauf les jours fériés au Québec : le 1er janvier, le Vendredi saint, le lundi de Pâques, le lundi qui précède le 25 mai, le 24 juin, le 1er juillet (le 2 juillet si le 1er

tombe un dimanche), la fête du Travail, l'Action de grâce et le 25 décembre.

2. Ce que nous faisons pour vous

(a) Nous concevons les systèmes nommés dans votre proposition, nous les configurons pour votre entreprise, et nous les exploitons et les entretenons chaque mois jusqu'au dernier jour de service.

(b) Vos systèmes fonctionnent sur nos serveurs et nos comptes. Vous n'avez rien à installer, à héberger ni à faire fonctionner.

(c) Chaque système fait ce que votre proposition dit qu'il fait. Pour qu'il continue de bien fonctionner, nous pouvons changer son fonctionnement interne (ses étapes, ses outils et ses modèles d'IA), pourvu qu'il continue de faire ce que votre proposition décrit.

(d) Nous concevons et exploitons vos systèmes avec soin, comme votre proposition le décrit. Des résultats comme des appels ou des ventes dépendent aussi de facteurs hors de notre contrôle, comme votre marché et la suite que vous y donnez.

3. Votre portail et votre compte

(a) Nous vous donnons un compte privé dans votre portail. Dans la présente version, votre entreprise a un seul accès, pour la personne que vous désignez; par défaut, la personne qui signe la présente entente. Il est réservé à cette personne : ne le partagez pas.

(b) Gardez votre mot de passe pour vous, et gardez la vérification en deux étapes activée sur le compte de courriel avec lequel vous vous connectez. Quiconque contrôle ce compte de courriel peut réinitialiser votre mot de passe : c'est donc la clé de votre portail.

(c) La première fois que vous vous connectez sur un nouvel appareil, votre portail vous envoie un code par courriel. Les avis de sécurité, par exemple une nouvelle connexion, un changement de mot de passe ou un blocage, ne peuvent pas être désactivés.

(d) Pour changer l'adresse courriel avec laquelle vous vous connectez, demandez-le-nous. Avant de faire le changement, nous vous rappelons au numéro de téléphone de votre entreprise que nous avons au dossier. Le changement prend effet 24 heures plus tard, et les deux adresses en sont avisées aussitôt.

(e) Avisez-nous sans attendre, à contact@snabbysoftware.com, si vous croyez que quelqu'un d'autre a utilisé votre compte. Pour protéger vos données, nous pouvons mettre fin aux connexions en cours, bloquer un compte ou suspendre l'accès, et nous vous disons pourquoi.

(f) Votre portail montre ce que vos systèmes reçoivent et remettent, ainsi que leurs résultats. Il ne montre jamais comment un système est conçu à l'interne, par exemple ses étapes, ses instructions

ou ses modèles d'IA (clause 9(c)).

4. Ce que vous fournissez à vos systèmes

(a) Vous fournissez à chaque système les intrants dont il a besoin, par votre portail, et vous gardez votre fiche d'entreprise exacte et à jour. Un système à qui il manque un intrant l'attend, et votre portail indique ce dont il a besoin.

(b) Vous confirmez avoir le droit d'utiliser tout ce que vous nous fournissez, et que toute personne qui y figure ou y est nommée a donné son accord lorsque la loi l'exige. Par exemple, une photo prise par quelqu'un d'autre exige la permission de cette personne.

(c) **Les photos qui pourraient montrer une personne ou l'adresse d'un client.** Votre portail vous pose une question pour chacune de ces photos : personne n'y figure, les personnes qui y figurent ont accepté d'y paraître, ou ne pas l'utiliser. Une photo pour laquelle vous n'avez pas répondu est traitée comme montrant quelqu'un, et elle n'est pas utilisée. Nous retirons les données de localisation de chaque photo avant de l'utiliser.

(d) Votre portail accepte les types de fichiers dont vos systèmes ont besoin et refuse tout autre type, en disant pourquoi. Un fichier refusé n'est pas conservé.

(e) Vous pouvez supprimer un travail, et ce qui a été créé à partir de celui-ci, dans votre portail.

(f) N'utilisez pas vos systèmes à des fins illégales. Lorsque vous envoyez ou publiez vous-même un livrable, vous en êtes l'expéditeur ou l'éditeur.

5. Votre approbation, les autorisations permanentes et ce qui est publié en votre nom

(a) **Lorsque votre système prévoit votre approbation,** rien de ce qu'il crée n'est utilisé, livré ni mis en file d'attente avant que vous l'approuviez dans votre portail. Votre approbation vise la version exacte que vous avez vue : si elle change, vous voyez d'abord la nouvelle version. Le silence ne vaut jamais approbation : un livrable auquel vous n'avez pas répondu attend, et votre portail vous le rappelle.

(b) **Changements à un livrable.** Vous pouvez demander des changements à un livrable que vous approuvez. Chaque livrable comprend jusqu'à 2 séries de changements; au-delà, votre demande nous est transmise.

(c) **Une autorisation permanente.** Vous pouvez nous donner, par écrit dans les Messages de votre portail, une autorisation permanente de sauter votre approbation pour certains livrables. Nous consignons ce qu'elle couvre et sa date. Elle ne couvre jamais vos premiers livrables, la publicité d'un

courtier immobilier, une réponse à un avis, ni un livrable qui montre une personne ou l'adresse d'un client. Vous pouvez la retirer en tout temps dans votre portail, et elle prend fin aussitôt.

(d) **Publier sans mon approbation.** Un système qui ne prévoit pas votre approbation et qui publie en votre nom ne publie ainsi qu'après que vous avez activé *Publier sans mon approbation* dans votre portail. D'ici là, ses livrables vous sont d'abord soumis pour approbation. Vous pouvez désactiver cette option en tout temps.

(e) **Vous êtes responsable de ce qui est publié en votre nom,** à titre d'éditeur : ce que vous approuvez, ce que couvre une autorisation permanente, ce qu'un système publie après que vous avez activé *Publier sans mon approbation*, et ce que vous publiez vous-même. Nous testons chaque système avant qu'il fonctionne pour vous, et chaque livrable passe nos vérifications automatisées avant que vous le voyiez. Ces mesures réduisent le risque d'erreur, mais elles ne remplacent pas votre jugement.

(f) **Si quelque chose d'erroné est publié,** demandez son retrait dans votre portail, ou écrivez-nous. Nous vous aidons à le retirer ou à le corriger le plus rapidement possible.

(g) La présente clause ne limite pas notre responsabilité lorsque la loi ne le permet pas (clause 14(b)).

(h) **La publication sur votre page Facebook et votre compte Instagram.** Lorsque votre système crée des publications, il les publie pour vous sur les comptes que vous connectez dans votre portail (clause 9(g)). Il ne publie que ce que vous avez approuvé, ou ce que couvre une autorisation permanente ou *Publier sans mon approbation*, au moment indiqué dans votre portail, et seulement si la publication passe de nouveau nos vérifications à ce moment. Tant qu'une publication n'est pas partie, vous pouvez l'arrêter dans votre portail. Chaque publication paraît sous votre propre compte, et votre portail en affiche ensuite le lien. Tant que vos comptes ne sont pas connectés, ou si une publication ne peut pas partir d'elle-même, nous la publions pour vous à la main, avec l'accès que vous nous avez donné, et votre portail vous en informe.

6. Modifier vos systèmes

(a) Un changement que les réglages de votre système permettent de faire est compris dans vos frais mensuels. Vous pouvez modifier vous-même certains choix dans votre portail, par exemple des jours, des heures ou des options à activer ou à désactiver; pour les autres, demandez-le-nous dans les Messages.

(b) Un changement que les réglages ne permettent pas de faire est un changement payant. Nous vous soumettons par écrit un prix fixe, avant taxes, fondé sur ce que le changement vaut pour vous, jamais à l'heure. Le travail ne commence qu'après votre acceptation écrite. Un changement payant qui revient chaque mois s'ajoute à vos frais mensuels.

(c) Lorsque vous demandez un changement, nous vous disons de quel type il s'agit, et pourquoi, avant que tout travail commence.

(d) Toute autre modification de la présente entente doit être faite par écrit et signée par nous deux, sauf une modification des frais mensuels faite en vertu de la clause 7.5.

7. Les frais et la façon de payer

Votre proposition fixe deux prix : des frais de mise en place, payables en trois versements, et des frais mensuels. Les deux sont avant taxes, dans la monnaie que nomme votre proposition.

7.1 Les frais de mise en place et leurs trois étapes

La mise en place se fait en trois étapes. Chaque versement paie une étape. Il devient exigible lorsque son étape commence, et il est acquis dès que son étape a commencé.

Étape 1, la conception de votre système : l'ouverture de votre portail, la préparation de votre fiche d'entreprise avec vous, la conception et l'essai de votre système pour votre entreprise, et la création de vos premiers livrables. Elle commence à la réception du versement 1, exigible à la signature.

Étape 2, les ajustements avec vous : les changements découlant de votre approbation des premiers livrables, le réglage fin de vos paramètres et les vérifications avant la mise en service. Elle commence lorsque vous approuvez vos premiers livrables, ou à la date que donne votre proposition pour un système qui ne prévoit pas votre approbation. Si vous n'avez pas répondu 14 jours après la livraison de vos premiers livrables, et que le retard ne nous est pas imputable, l'étape 2 commence ce quatorzième jour.

Étape 3, la mise en service : le passage de votre système en service une fois la mise en place terminée, et vos deux premières semaines d'utilisation, que les frais de mise en place comprennent. Elle commence lorsque la mise en place est terminée, telle que votre proposition la décrit sous « Quand la mise en place est terminée », ou à la date que donne votre proposition.

Une étape qui n'a pas commencé ne coûte rien : si la présente entente prend fin avant qu'une étape commence, le versement de cette étape ne devient jamais exigible. Votre système est mis en service une fois les trois versements reçus et les vérifications de mise en service terminées.

Votre date de mise en service et notre garantie. Votre proposition indique votre date de mise en service sous la forme d'un nombre de jours ouvrables après la réception de ce qu'elle indique comme nécessaire de votre part, par exemple vos réponses, vos photos et vos accès. Chaque jour ouvrable où nous attendons ensuite après vous, pour une réponse, une approbation, un accès ou un paiement, reporte cette date d'un jour ouvrable. Si votre système n'est pas en service à cette date, votre premier mois est gratuit : nous annulons votre premier paiement mensuel (clause 7.2) et nous vous en avisons par écrit. Les frais de mise en place ne changent pas. Cette annulation est le seul recours en cas de mise en service tardive : aucun autre crédit, remboursement ni dommages-

intérêts n'est dû pour le retard, sauf dans les cas prévus à la clause 14(b). Elle porte sur notre propre travail, et non sur les résultats (clause 2(d)).

7.2 Les frais mensuels

Vos frais mensuels commencent 14 jours après la mise en service : vos deux premières semaines sont comprises dans les frais de mise en place. Ils sont exigés à l'avance, le même jour chaque mois (ou le dernier jour d'un mois qui n'a pas ce jour), et jamais pour une partie de mois. Chaque paiement mensuel est le prix de vos systèmes pour tout le mois de facturation qu'il couvre. Il ne constitue pas une avance sur des travaux ultérieurs. Les frais mensuels de chaque système comprennent le volume indiqué dans votre portail (par exemple, jusqu'à 30 publications par mois). Si vous le dépassez au cours d'un mois, votre système continue de fonctionner, et nous en discuterons avec vous avant que quoi que ce soit change.

Si nous annulons votre premier paiement mensuel en vertu de la clause 7.1 (*Votre date de mise en service et notre garantie*), il n'est pas exigé, et votre premier paiement est le paiement mensuel suivant, un mois plus tard.

7.3 Les paiements automatiques par carte : votre consentement

(a) Vous payez le versement 1 au moyen du lien de paiement de la facture que nous vous envoyons par courriel à la signature.

(b) Vous pouvez enregistrer une carte sur la page sécurisée de Stripe, accessible depuis votre portail (*Gérer ma carte*) ou au moment de payer une facture. Stripe, notre fournisseur de traitement des paiements, détient les données de votre carte; nous ne voyons ni ne conservons jamais votre numéro de carte complet.

(c) **En signant la présente entente, vous nous autorisez à porter à la carte que vous avez enregistrée, sans vous le demander chaque fois :** chaque paiement mensuel à son échéance, et les versements 2 et 3 de la mise en place lorsqu'ils deviennent exigibles. Chaque paiement est le montant que fixe votre proposition, ou les nouveaux frais mensuels après une modification faite en vertu de la clause 7.5, plus les taxes applicables (7.4). Stripe vous envoie un reçu par courriel pour chaque paiement.

(d) Si aucune carte n'est enregistrée, ou si un paiement échoue, nous vous envoyons plutôt par courriel une facture avec un lien de paiement : pour un versement de la mise en place, payable 14 jours après son envoi; pour un paiement mensuel, payable à son échéance habituelle.

(e) Vous pouvez changer ou retirer votre carte en tout temps sur la page de Stripe. Le retrait de la carte met fin aux paiements automatiques : à partir de ce moment, nous vous envoyons par courriel chaque paiement sous forme de facture avec un lien de paiement.

7.4 Les taxes

Les taxes de vente applicables s'ajoutent à chaque paiement et sont calculées selon l'adresse de votre entreprise. Au Québec, ce sont la TPS et la TVQ. Ailleurs au Canada, ce sont la TPS ou la TVH, et une taxe de vente provinciale lorsque nous devons en percevoir une. Pour une entreprise aux États-Unis, ce sont les taxes de vente que nous devons y percevoir, s'il y en a. Chaque facture indique chaque taxe.

7.5 La modification des frais mensuels

Nous ne modifions pas vos frais mensuels pendant vos 12 premiers mois de service, y compris un mois dont nous avons annulé les frais. Ensuite, nous pouvons les modifier au plus deux fois par période de 12 mois. Chaque fois, nous vous donnons un préavis écrit d'au moins 30 jours, et les nouveaux frais ne s'appliquent jamais à un mois de facturation que vous avez déjà payé. Si vous ne voulez pas des nouveaux frais, vous pouvez plutôt mettre fin à la présente entente (clause 8.2), sans pénalité.

7.6 Les retards de paiement

(a) Si un paiement n'est pas fait à son échéance, vous êtes en demeure par le seul écoulement du temps, sans qu'un avis ou un rappel de notre part soit nécessaire.

(b) Si un paiement accuse plus de 10 jours de retard, nous pouvons suspendre vos systèmes jusqu'à ce qu'il soit payé, mais seulement après vous avoir envoyé un avertissement écrit. Pendant la suspension de vos systèmes, votre portail n'ouvre que ses sections Facturation et Messages jusqu'au paiement du montant, et les frais mensuels continuent de devenir exigibles.

(c) Nous ne mettons fin à la présente entente pour non-paiement que de la façon prévue à la clause 8.4. Les montants déjà exigibles le restent.

8. La fin de la présente entente

8.1 De mois en mois

La présente entente commence lorsque nous l'avons tous deux signée et se poursuit de mois en mois, sans durée minimale.

8.2 Lorsque vous y mettez fin

(a) Vous pouvez mettre fin à la présente entente en tout temps par un avis écrit. Un courriel suffit, tout comme *Donner un avis* dans votre portail. Sauf si (c) ou (d) prévoit autre chose, la présente entente prend fin le jour où vous donnez l'avis. Nous vous demandons un préavis de 30 jours, pour pouvoir préparer vos fichiers, mais vous n'êtes pas tenu de le donner.

(b) Vos systèmes et votre portail continuent de fonctionner pour vous jusqu'au dernier jour de service : le dernier jour du mois de facturation que vous avez déjà payé. Les présentes conditions continuent de s'appliquer à votre utilisation de vos systèmes jusque-là. Nous ne facturons aucun mois subséquent. Les frais mensuels sont le prix du mois de facturation entier (clause 7.2) et vous

gardez l'usage de vos systèmes jusqu'à la fin du mois que vous avez payé; nous ne remboursons donc aucune partie des frais mensuels d'un mois commencé.

(c) Si vous donnez l'avis avant la mise en service, la présente entente prend fin le jour où vous le donnez, qui est alors le dernier jour de service, et les étapes qui n'ont pas commencé ne coûtent rien (clause 7.1).

(d) Si vous donnez l'avis après la mise en service mais avant votre premier paiement mensuel, la présente entente prend fin la veille de votre premier paiement mensuel, qui est alors le dernier jour de service, et aucuns frais mensuels ne sont exigés.

8.3 Lorsque nous y mettons fin

Nous pouvons mettre fin à la présente entente en vous donnant un préavis écrit d'au moins 30 jours. Elle prend alors fin le dernier jour d'un mois de facturation que vous avez payé ou dont nous avons annulé les frais en vertu de la clause 7.1 : le premier qui se termine au moins 30 jours après notre avis. Ce jour est le dernier jour de service. Ce mois est facturé comme d'habitude; le suivant ne l'est pas.

8.4 La fin pour non-paiement

Si un montant demeure impayé, nous pouvons vous envoyer un avis écrit indiquant que la présente entente prendra fin si le montant est toujours impayé 10 jours après l'envoi de l'avis. S'il est toujours impayé à ce moment, nous pouvons mettre fin à la présente entente, ce jour-là ou plus tard, en vous l'écrivant. Le dernier jour de service se détermine alors comme le prévoit la clause 1. Les montants déjà exigibles le restent.

8.5 Ce qui se passe à la fin

(a) Le dernier jour de service, vos systèmes s'arrêtent : plus rien n'est créé, planifié ni publié. Ce qui est déjà publié reste où il est.

(b) À partir du dernier jour de service, votre portail reste ouvert pendant 30 jours, en lecture seulement, sauf la messagerie, où vous pouvez toujours nous écrire. Vous pouvez tout télécharger avec *Télécharger toutes mes données*.

(c) Dans les 10 jours suivant le dernier jour de service, si vous ne l'avez pas téléchargée vous-même, nous vous envoyons votre trousse de remise : les livrables des mois que vous avez payés qui ne sont pas encore publiés, les textes finaux, les médias tels que livrés, l'historique de vos résultats et votre guide de marque et de style.

(d) Si vous nous avez donné accès à l'un de vos propres comptes, nous retirons cet accès dans les 5 jours ouvrables suivant le dernier jour de service et nous vous le confirmons par écrit. Vous pouvez aussi le retirer vous-même en tout temps.

(e) 30 jours après le dernier jour de service, nous supprimons votre portail et tout ce qu'il contient. Les copies dans nos sauvegardes disparaissent dans les 90 jours suivant le dernier jour de service. Nous conservons seulement ce qu'une loi nous oblige à conserver, comme les factures, et, pour

chaque livrable publié, une fiche de preuve : la plateforme, la date, le lien, le texte public final, qui l'a approuvé et de quelle façon, et le résultat de nos vérifications. Une fiche de preuve ne contient ni photo, ni note, ni aucun autre renseignement personnel.

(f) La fin de la présente entente ne limite pas vos droits si nous ne faisons pas ce que nous avons promis. Les clauses 7.6, 9, 10, 14 et 17 continuent de s'appliquer après la fin.

9. À qui appartient quoi

(a) **Vos intrants restent les vôtres.** Vous nous accordez le droit de les utiliser seulement pour faire fonctionner, vérifier et entretenir vos systèmes jusqu'au dernier jour de service, et de la façon prévue à la clause 10.

(b) **Vos livrables deviennent les vôtres.** Nous vous cédon, par écrit, tous les droits d'auteur que nous détenons sur chaque livrable, dès que nous recevons le paiement de la période au cours de laquelle il a été créé : le dernier versement de mise en place pour les livrables créés pendant la mise en place et pendant vos deux premières semaines après la mise en service, que couvrent les frais de mise en place, et chaque paiement mensuel pour les livrables créés pendant son mois de facturation. La présente clause constitue cette cession écrite, et la signature de Shawn Nabizada sur la présente entente est la signature qu'elle exige. Lorsqu'un livrable est créé à l'aide d'outils d'IA, la cession porte sur les droits qui existent sur ce livrable, quels qu'ils soient.

(c) **Vos systèmes restent les nôtres.** Les systèmes et tout ce qui les fait fonctionner restent à nous : leur code, leurs étapes, leurs instructions, leurs réglages, leurs vérifications et leur configuration d'IA, le portail, ainsi que nos méthodes et notre savoir-faire, y compris ce que nous concevons ou améliorons en exploitant vos systèmes. Vous avez l'usage de vos systèmes, par votre portail, jusqu'au dernier jour de service et que vos frais sont payés. La fin de la présente entente ne vous les transfère pas.

(d) **Vos comptes restent les vôtres.** Tout compte qui vous appartient et avec lequel un système travaille, comme une page de médias sociaux ou un site Web, reste le vôtre et à votre nom.

(e) **Vous nommer.** Nous ne vous nommons pas comme client, et nous ne montrons ni vos livrables ni vos résultats ailleurs que dans votre propre portail et vos propres comptes, sans votre permission écrite. Vous pouvez donner cette permission, et la retirer, en tout temps.

(f) **Nos propres chiffres.** Nous pouvons utiliser des décomptes sur le fonctionnement de vos systèmes, comme le nombre d'exécutions et de livrables et ce qu'ils nous coûtent, pour exploiter et améliorer notre entreprise. Ces décomptes ne contiennent aucun de vos intrants ni de vos livrables.

(g) **Connecter vos comptes Facebook et Instagram.** Lorsque vous connectez votre page Facebook ou votre compte Instagram dans votre portail, Meta nous remet un jeton d'accès pour ce compte : une clé qui permet à votre système d'y publier. Nous le conservons uniquement sur le serveur de notre portail, chiffré, et nous ne l'utilisons que pour publier ce que permet la clause 5(h)

et pour vérifier que la connexion fonctionne toujours. Chaque publication transmet à Meta son texte, sa description d'image et ses photos, sous votre propre compte. Vous pouvez vous déconnecter en tout temps, dans votre portail ou dans les paramètres d'entreprise de Meta, et votre système cesse alors d'y publier. Nous supprimons le jeton lorsque vous vous déconnectez, ainsi que le dernier jour de service. Ce que nous recevons de Meta pour vos comptes, comme le lien d'une publication, vous pouvez l'utiliser comme le permettent les Conditions de la plateforme de Meta, et vous vous engagez à ne pas l'utiliser d'une façon qu'elles interdisent.

10. La confidentialité et les renseignements personnels

(a) **Confidentialité.** Nous gardons confidentiel ce que vous nous fournissez et ce que vos systèmes créent pour vous, et nous ne l'utilisons que pour vous fournir vos systèmes en vertu de la présente entente et, comme le prévoit (h), pour vous suggérer des systèmes qui vous seraient utiles. Vous gardez confidentiel ce que vous apprenez sur le fonctionnement de nos systèmes.

(b) **Les renseignements personnels de vos clients.** Lorsque vos intrants contiennent des renseignements personnels sur vos clients ou sur d'autres personnes, par exemple un nom dans une note ou une personne sur une photo, votre entreprise est responsable de ces renseignements, et nous les détenons pour votre compte afin d'exécuter la présente entente. La présente entente est le mandat écrit qu'exige l'article 18.3 de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé du Québec. Pour ces renseignements, nous nous engageons à :

en protéger la confidentialité : seuls Shawn Nabizada et les fournisseurs nommés à la clause 11 y ont accès, chacun seulement à ce dont vos systèmes ont besoin, et nous les protégeons par des mesures de sécurité raisonnables compte tenu de leur sensibilité;

ne les utiliser que pour exécuter la présente entente, et à aucune autre fin;

ne pas les conserver après la fin de la présente entente : nous les supprimons de la façon prévue à la clause 8.5, dans les 30 jours suivant le dernier jour de service, et de nos sauvegardes dans les 90 jours, sauf si une loi nous oblige à les conserver.

(c) **Si quelque chose ne va pas,** nous avisons sans délai la personne responsable de la protection des renseignements personnels de votre entreprise de toute violation ou tentative de violation de ces obligations par quiconque, et nous permettons à cette personne d'effectuer toute vérification de nos mesures de confidentialité. La personne responsable pour votre entreprise est la personne qui signe la présente entente, sauf si vous en désignez une autre par écrit.

(d) **Les demandes de vos clients.** Si l'un de vos clients nous demande d'accéder à ses renseignements ou de les rectifier, nous vous transmettons la demande. Lorsque vous nous le demandez, nous supprimons les renseignements d'une personne de votre portail, et nous vous indiquons quels livrables publiés pourraient encore les montrer, pour que vous puissiez les retirer.

(e) **Les cas d'essai.** Pour vérifier que vos systèmes continuent de bien fonctionner, nous pouvons conserver quelques intrants et livrables, choisis un à un, comme cas d'essai pour vos systèmes. Ils sont supprimés lorsque vous supprimez le travail dont ils proviennent, et le dernier jour de service.

(f) **Les renseignements sur vous et vos utilisateurs.** Pour les renseignements sur vous et sur les personnes qui se connectent à votre portail, comme les noms, les adresses courriel, les historiques de connexion, les messages échangés avec nous et la facturation, c'est nous qui en sommes responsables. Notre politique de confidentialité, accessible depuis votre portail, précise ce que nous recueillons, pourquoi, et vos droits.

(g) **Notre personne-ressource.** La personne responsable de la protection des renseignements personnels chez nous est Shawn Nabizada, propriétaire. Écrivez à contact@snabbysoftware.com.

(h) **Votre manuel d'entreprise.** Nous tenons des notes sur la façon dont fonctionne votre entreprise : ses étapes et qui s'en charge, ses règles, ce que vous offrez, vos clients en général (les questions qu'ils posent, jamais leurs dossiers individuels), votre ton, vos réalisations passées, les outils que vous utilisez et vos objectifs. Nous les tirons de ce que vous nous fournissez : votre appel de lancement et votre fiche d'entreprise, vos intrants et vos approbations, vos conversations avec l'assistant de votre portail lorsqu'il en aura un, et de courtes questions occasionnelles auxquelles vous pouvez répondre ou non. Nous les utilisons pour que vos systèmes correspondent à votre façon de travailler, et pour vous suggérer des systèmes qui vous seraient utiles. Elles contiennent les renseignements liés à l'emploi, comme le poste, le métier et les certifications, des personnes que vous confirmez comme membres de votre personnel; votre entreprise est responsable de ces renseignements, et nous les détenons pour vous comme le prévoit (b), seulement pour vos systèmes. Elles ne contiennent jamais de mots de passe, de renseignements sur la santé ou la famille de quiconque, ni de renseignements sur une personne que vous n'avez pas confirmée comme membre de votre personnel. Votre manuel est l'information de votre entreprise : nous le supprimons avec le reste de votre portail, de la façon prévue à la clause 8.5.

11. Où vos données sont conservées et traitées

(a) **Hébergement au Canada.** Votre portail et les données de vos systèmes sont hébergés au Canada, à Toronto, sur des serveurs loués à DigitalOcean, un fournisseur de propriété américaine. DigitalOcean conserve aussi une sauvegarde quotidienne de ces serveurs, dans le même centre de données à Toronto.

(b) **Copies au Québec.** Chaque nuit, une copie chiffrée des données de votre portail est transférée sur notre propre ordinateur au Québec, dont le disque est chiffré, puis, à la main, sur notre disque de sauvegarde chiffré.

(c) **Traitement par l'IA aux États-Unis.** Les étapes d'IA de vos systèmes sont traitées par Anthropic, aux États-Unis (clause 12).

(d) **Avis par courriel.** Les courriels que votre portail vous envoie, comme les codes de connexion et les rappels d’approbation, passent par Amazon Simple Email Service, qui les traite au Canada, à Montréal; il reçoit votre adresse courriel, votre prénom et l’avis.

(e) **Évaluation et ententes.** Avant que vos données soient versées pour la première fois dans votre portail, nous réalisons l’évaluation des facteurs relatifs à la vie privée qu’exige l’article 17 de la Loi, pour ces fournisseurs, et nous avons une entente écrite avec chacun d’eux. Nous vous remettons une copie de l’évaluation sur demande.

(f) Notre politique de confidentialité énumère les autres fournisseurs que nous utilisons pour exploiter notre propre entreprise, par exemple pour les paiements et les courriels.

12. L’IA dans vos systèmes

(a) Vos systèmes utilisent des modèles d’IA d’Anthropic (Claude), par des comptes que nous réservons au travail pour nos clients, avec une clé distincte et une limite de dépenses pour chaque système. Vous n’avez pas besoin de votre propre compte.

(b) Chaque étape d’IA reçoit seulement ce dont elle a besoin : les parties de votre fiche d’entreprise que le système lit, les intrants du travail en cours, et les photos sous forme de copies redimensionnées dont les données de localisation ont été retirées.

(c) Vos notes, vos réponses et vos photos sont traitées comme de l’information pour l’IA, jamais comme des instructions à suivre.

(d) L’IA peut faire des erreurs. C’est pourquoi chaque livrable passe des vérifications automatisées, et pourquoi votre approbation, lorsque votre système la prévoit, vient avant toute utilisation.

(e) Aucune IA ne lit vos messages dans votre portail ni n’y répond : Shawn y répond lui-même.

(f) En vertu des conditions commerciales d’Anthropic avec nous, nous gardons les droits sur ce que nous envoyons à ses modèles et sur ce qu’ils nous retournent, et la clause 9(b) vous cède les livrables.

13. Disponibilité

Nous exploitons votre portail et vos systèmes avec soin, mais nous ne garantissons pas qu’ils seront toujours disponibles ni exempts d’erreurs. Nous annonçons les entretiens prévus dans votre portail. Si un problème empêche un système de livrer ce qui est prévu, nous vous en avisons et nous le corrigeons dès que nous le pouvons raisonnablement.

14. La limite de notre responsabilité

(a) Notre responsabilité envers vous pour l'ensemble des réclamations est limitée au total des frais, avant taxes, que vous nous avez payés au cours des 12 mois qui précèdent la première réclamation.

(b) Cette limite ne s'applique ni au préjudice corporel ou moral, ni au préjudice causé par notre faute intentionnelle ou lourde.

15. Les avis

Tout avis prévu à la présente entente est donné par écrit, et un courriel suffit : à vous, à l'adresse courriel de la personne qui a signé la présente entente, ou à une autre adresse que vous nous donnez par écrit; à nous, à shawn@snabbyssoftware.com. *Donner un avis* dans votre portail est aussi un avis écrit pour mettre fin à la présente entente.

16. La langue

(a) Pour une entreprise du Québec, la présente entente est rédigée en français, et en anglais après le français. Les deux versions disent la même chose, et vous avez reçu la version française avant de signer.

(b) Une entreprise du Québec peut choisir d'être liée par la seule version anglaise, si elle le demande par écrit après avoir reçu la version française.

(c) Une entreprise à l'extérieur du Québec peut signer la présente entente en anglais seulement. En signant la version anglaise, elle exprime que c'est sa volonté.

(d) Les factures et les reçus destinés à une entreprise du Québec sont en français, ou en français et en anglais, le français en premier.

17. Le droit et les tribunaux

Les lois du Québec régissent la présente entente. Les tribunaux du Québec ont compétence pour tout litige qui s'y rapporte.

18. Dispositions générales

(a) **L'entente complète.** Votre proposition et les présentes conditions constituent l'entente complète entre nous au sujet de vos systèmes. Elles remplacent ce dont nous avons discuté auparavant.

(b) **Pour votre entreprise.** Vous confirmez être une entreprise et acheter vos systèmes pour votre entreprise, et non pour un usage personnel.

(c) **Si une clause est invalide**, le reste de la présente entente continue de s'appliquer.

(d) **Cession.** Aucun de nous ne peut céder la présente entente à quelqu'un d'autre sans le consentement écrit de l'autre, sauf que Shawn Nabizada peut la céder à une société qu'il contrôle, en vous en avisant par écrit.

(e) **Les présentes conditions.** Ce sont nos conditions client, version 2026-11. Une version plus récente ne s'applique à vous que si vous l'acceptez par écrit.

