

Contrat d'assistance

Le présent contrat d'assistance (le « **Contrat** ») est une entente légale entre (« **vous** », « **votre** » ou « **vos** ») et Acumatica, Inc. (« **Acumatica** » ou la « **Société** ») concernant la prestation de services d'assistance par Acumatica.

LISEZ ATTENTIVEMENT LES CONDITIONS DU CONTRAT.

VOUS RECONNAISSEZ QUE VOUS AVEZ LU LE CONTRAT, QUE VOUS LE COMPRENEZ ET QUE VOUS ACCEPTEZ D'ÊTRE LIÉ PAR SES CONDITIONS. LE CONTRAT REPRÉSENTE L'INTÉGRALITÉ DE L'ACCORD ENTRE VOUS ET ACUMATICA CONCERNANT LES SERVICES D'ASSISTANCE; IL ANNULE ET REMPLACE TOUTE ÉVENTUELLE PROPOSITION, DÉCLARATION OU ENTENTE ANTÉRIEURE ENTRE VOUS ET ACUMATICA CONCERNANT LES SERVICES D'ASSISTANCE.

1. Services d'assistance. Pendant la Durée initiale et toute éventuelle Période de renouvellement du Contrat, au sens de la section 3, Acumatica vous fournira les services énoncés à la présente section 1 (les « **Services d'assistance** ») :

a. Description générale des Services d'assistance :

Acumatica vous fournira les Services d'assistance de base et Premier, définis plus en détail sur <https://www.acumatica.com/support/direct-support/>, que vous aurez souscrits, de manière professionnelle et dans les règles de l'art conformément aux normes du secteur. Les Services d'assistance, en lien avec les Requêtes (définies ci-après) prévoient de vous apporter une réponse directe en ce qui concerne des questions et problèmes spécifiques (les « **Problèmes** ») liés au logiciel suivant : Acumatica ERP (le « **Logiciel** »). Les Services d'assistance n'incluent ni ne remplacent les Services professionnels ou de mise en œuvre. Les parties conviennent qu'Acumatica n'a aucune obligation de fournir des Services professionnels ou de mise en œuvre en vertu de ce Contrat. Les Services d'assistance sont destinés uniquement aux clients qui ont dépassé la phase de mise en œuvre, qui sont opérationnels et qui utilisent le système dans un environnement réel.

b. Requête

Chaque demande que vous transmettez à Acumatica au titre des Services d'assistance sera considérée comme une « **Requête** » et se verra attribuer un numéro de Requête exclusif. Vous devez avoir un Abonnement d'assistance en cours tel que prévu par le Contrat pour pouvoir enregistrer une Requête auprès d'Acumatica et recevoir les Services d'assistance.

c. Réponse aux Problèmes

Acumatica fera tout son possible d'un point de vue commercial pour répondre aux Requêtes que vous aurez effectuées. Les conditions générales de l'engagement d'Acumatica en matière de qualité du service pour répondre aux Problèmes signalés sont publiées sur le Portail d'assistance d'Acumatica à la rubrique « Politique d'assistance et EQS ». Nonobstant toute disposition contraire des présentes, Acumatica ne garantit pas que : (i) tous les Problèmes seront résolus, (ii) toutes les versions du logiciel seront exemptes d'erreurs, ou que (iii) Acumatica corrigera ou tentera de corriger tous les Problèmes. La décision de corriger ou non un Problème particulier sera prise à la seule discrétion d'Acumatica. Le Logiciel est conçu pour fonctionner avec certains logiciels tiers et, si Acumatica détermine qu'un Problème est causé par un produit tiers, Acumatica pourra exiger que vous fassiez appel au personnel d'assistance du fournisseur dudit logiciel tiers. Dans le cadre de la résolution de certains cas, vous pouvez être amené à : (i) fournir à Acumatica une liste des données de sortie et autres, y compris les bases de données et les systèmes de sauvegarde, dont Acumatica pourrait avoir besoin afin de reproduire des conditions de fonctionnement similaires à celles qui prévalaient au moment où le problème s'est produit :

(ii) aider en éliminant toute défaillance ou tout conflit au niveau du matériel, du système d'exploitation et des logiciels d'application; (iii) fournir toutes les informations diagnostiques demandées afin de permettre à Acumatica de diagnostiquer plus précisément le problème; et (iv) mettre en œuvre les procédures correctives ou les solutions de contournement recommandées.

d. Méthodes d'assistance

Les clients du Service d'assistance Premier auront accès aux Services d'assistance par l'intermédiaire du site Web, du clavardage et du téléphone du Portail d'assistance d'Acumatica pendant les horaires d'assistance Premier publiés sur le Portail d'assistance d'Acumatica à la rubrique « Politique d'assistance et EQS » en fonction du niveau d'assistance souscrit.

Les clients du service d'assistance de base auront accès aux Services d'assistance par l'intermédiaire du Portail d'assistance d'Acumatica uniquement pendant les heures d'ouverture d'Acumatica publiées sur le Portail d'assistance d'Acumatica à la rubrique « Politique d'assistance et EQS ». Les conditions d'assistance après les heures d'ouverture se trouvent sur le Portail d'assistance d'Acumatica.

e. Versions prises en charge

Acumatica fournit des Services d'assistance pour toutes les versions du Logiciel prises en charge, comme indiqué dans la Politique sur le cycle de vie du soutien des produits publiée sur le Portail d'assistance d'Acumatica. Les versions retirées ne sont pas prises en charge en vertu du Contrat.

f. Limitations des Services

Acumatica encourage une communication respectueuse entre ses employés et ses clients. Toute insulte verbale répétée à l'encontre des employés et sous-traitants d'Acumatica peut constituer un motif de résiliation immédiate du présent Contrat et vous priver de tout service d'assistance à l'avenir.

g. Renseignements sensibles interdits

Les Services d'assistance ne sont pas destinés à recevoir ou à traiter des données personnelles sensibles. Vous ne devez pas communiquer à Acumatica de Renseignements sensibles. Les Renseignements sensibles sont les données de santé protégées relevant de la loi des États-Unis intitulée Health Insurance portability and Accountability Act (HIPAA), les données des cartes de paiement ou des titulaires de carte relevant de la norme de sécurité de l'industrie des cartes de paiement Payment Card Industry Data Security Standard (PCI-DSS) et tous les autres renseignements bénéficiant d'une protection légale et réglementaire renforcée. Il vous incombe de supprimer ou de masquer les Renseignements sensibles avant de transmettre des données à Acumatica.

h. Ressources en ligne; avis de non-responsabilité

Votre accès aux Services d'assistance en vertu du Contrat vous permettra également d'accéder à la base des connaissances en matière d'assistance d'Acumatica, à la documentation en ligne et au système de suggestions de produits. ACUMATICA DÉCLINE EXPRESSÉMENT TOUTE GARANTIE CONCERNANT LES INFORMATIONS CONTENUES DANS LA BASE DE CONNAISSANCES ET LES FORUMS D'ASSISTANCE D'ACUMATICA, Y COMPRIS TOUTE GARANTIE IMPLICITE DE QUALITÉ MARCHANDE OU D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER.

i. Personnes-ressources du service à la clientèle

Vous désignerez une ou plusieurs Personnes-ressources autorisées au titre des Services d'assistance (chacune étant une « **Personne-ressource** ») qui seront formées et au fait de l'utilisation du Logiciel et qui recevront tous les Services d'assistance. Deux (2) Personnes-ressources autorisées sont prévues au titre de l'assistance de base. Quatre (4) Personnes-ressources autorisées sont prévues au titre des Services d'assistance Premier. Le cas échéant, vous pourrez modifier l'identité de la Personne-ressource sur le Portail d'assistance d'Acumatica.

j. Soutien à distance – Assistance Premier seulement

Dans certains cas, lorsque vous vous êtes abonné à l'assistance Premier et qu'Acumatica n'est pas en mesure de diagnostiquer ou de répondre à une Requête que vous avez transmise, Acumatica peut demander à accéder au serveur ou aux ordinateurs rencontrant des problèmes afin de continuer à fournir les Services d'assistance. Afin de faciliter la fourniture de ces services d'assistance, vous devrez disposer de capacités de bureau à distance (« CBD ») sur les systèmes auxquels il peut être nécessaire d'accéder. Le cas échéant, vous autorisez Acumatica à accéder à distance à vos systèmes et à vos données dans le seul but de fournir les Services d'assistance au titre de la Requête et vous vous engagez à sauvegarder toutes vos données avant de permettre à Acumatica d'accéder à l'ordinateur ou aux ordinateurs concernés.

L'assistance à distance n'est pas proposée aux clients ayant souscrit l'assistance de base.

k. Développeur, tests et licences de production n'émanant pas d'Acumatica - Assistance Premier uniquement

Si vous avez souscrit l'assistance Premier, vous recevrez, sous réserve des conditions du contrat de licence d'utilisateur final d'Acumatica, une (1) licence d'abonnement Acumatica sur site à des fins de développement, de test et d'utilisation hors production. Cette licence ne pourra pas servir à plus de 20 utilisateurs désignés.

l. Assistance aux développeurs – Assistance Premier et de base

Si vous avez souscrit l'assistance d'Acumatica de base ou Premier, vous bénéficierez d'un nombre illimité d'interventions dans le cadre de l'assistance aux développeurs (l'« *Assistance aux développeurs* »). La politique d'assistance aux développeurs est publiée sur le portail Acumatica, dans la section « Politique d'assistance et EQS ». Toutes les personnes-ressources désignées pour soumettre des demandes d'assistance aux développeurs doivent suivre les formations nécessaires à l'Acumatica Open University.

2. Avis de non-responsabilité; limitation de responsabilité.

a. Avis de non-responsabilité.

SAUF DISPOSITION EXPRESSE AUX SECTIONS 1a. ET 1D., ACUMATICA DÉCLINE TOUTE GARANTIE, EXPRESSE OU IMPLICITE, DONT TOUTE GARANTIE IMPLICITE DE QUALITÉ MARCHANDE OU D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER, DANS LA MESURE AUTORISÉE PAR LA LOI.

Limitation de responsabilité.

1. Limitation des dommages consécutifs et autres. EN AUCUN CAS

ACUMATICA NE SERA RESPONSABLE AU TITRE DE DOMMAGES CONSÉCUTIFS, ACCESSOIRES, SPÉCIAUX, INDIRECTS OU PUNITIFS (CE QUI INCLUT, NOTAMMENT, LA PERTE DE PROFITS, L'INTERRUPTION DES ACTIVITÉS ET LA PERTE D'INFORMATIONS), QUE CES DOMMAGES SOIENT BASÉS SUR UNE VIOLATION DE CONTRAT, UN DÉLIT (DONT LA NÉGLIGENCE), LA RESPONSABILITÉ STRICTE, UNE VIOLATION DE GARANTIE, UN MANQUEMENT À L'OBJECTIF ESSENTIEL OU AUTRE, MÊME SI ACUMATICA A ÉTÉ INFORMÉE DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES.

2. Limitation de la responsabilité cumulative. LA RESPONSABILITÉ CUMULATIVE D'ACUMATICA ENVERS VOUS OU TOUTE PARTIE LIÉE À VOUS AU TITRE DE TOUTE PERTE OU DE TOUT DOMMAGE RÉSULTANT D'UNE RÉCLAMATION, DEMANDE OU ACTION DÉCOULANT DU CONTRAT OU S'Y RAPPORTANT SE LIMITERA AU MONTANT DES FRAIS VERSÉS À ACUMATICA PAR VOUS EN VERTU DU CONTRAT AU COURS DES 12 MOIS PRÉCÉDENTS. CETTE LIMITATION S'APPLIQUERA DE MANIÈRE GLOBALE À TOUTES LES CAUSES D'ACTION OU RÉCLAMATIONS, NOTAMMENT EN CAS DE VIOLATION D'UN CONTRAT, DE VIOLATION D'UNE GARANTIE, D'INDEMNISATION, DE NÉGLIGENCE, DE RESPONSABILITÉ STRICTE, DE FAUSSE DÉCLARATION OU D'AUTRES DÉLITS.

3. Toutes les limitations de responsabilité, de dommages et de réclamations sont destinées à s'appliquer indépendamment du fait que d'autres dispositions du Contrat aient été violées ou qu'elles se soient avérées inefficaces.

3. Durée et résiliation.

a. Durée.

Le Contrat prendra effet à la date indiquée sur le Bon de commande Acumatica que vous aurez signé pour vous abonner aux Services d'assistance auprès de votre Revendeur Acumatica agréé ou d'Acumatica (le « **Bon de commande Acumatica** »).

La durée initiale du Contrat relatif aux Services d'assistance (la « **Durée initiale** ») est d'un (1) an, sauf indication contraire dans votre Bon de commande Acumatica. Le présent Contrat sera automatiquement renouvelé pour une durée supplémentaire d'un (1) an à la fin de la durée alors en vigueur, sauf indication contraire dans votre Bon de commande Acumatica. Le présent Contrat prendra fin à l'expiration de tous vos Bons de commande Acumatica. Il est de votre responsabilité de communiquer avec votre Revendeur Acumatica agréé ou avec Acumatica concernant toute éventuelle expiration que vous jugeriez inappropriée. Acumatica n'est pas responsable des dommages ou des coûts engagés en lien avec l'expiration des

Services d'assistance.

b. Suspension des services de soutien

Acumatica se réserve le droit de suspendre votre accès et/ou votre utilisation des Services d'assistance si tout paiement dû à Acumatica reste impayé pendant 30 jours après l'envoi d'un avis de défaut de paiement par Acumatica.

Dans le cas où Acumatica suspendrait la fourniture des Services d'assistance conformément à la présente section, Acumatica mettra en œuvre tous les efforts commercialement raisonnables pour collaborer avec vous afin de résoudre les problèmes ayant entraîné la suspension. Acumatica ne saurait être tenue responsable envers vous ni envers un tiers pour toute suspension des Services d'assistance dans les circonstances décrites dans la présente section. Une éventuelle suspension en vertu de la présente section ne vous dispense pas de votre obligation d'effectuer des paiements pour les Services d'assistance.

c. Résiliation.

Chacune des parties peut résilier le présent contrat : (i) moyennant un préavis écrit de 30 jours à l'autre partie en cas de violation substantielle par cette dernière et si cette violation n'est pas réparée à l'expiration dudit délai de préavis, ou (ii) immédiatement dans le cas où l'autre partie ferait l'objet d'une demande de mise en faillite ou de toute autre procédure relative à l'insolvabilité, à la mise sous séquestre, à la liquidation ou à la cession au profit des créanciers.

Acumatica peut résilier le présent Contrat moyennant un préavis de 30 jours si vous ne payez pas les frais et ne remédiez pas à ce manquement dans le délai de préavis de 30 jours.

d. Effet de la résiliation

La résiliation du présent Contrat pour quelque raison que ce soit ne vous dispense pas de l'obligation de payer les frais accumulés ou dus et payables en rapport avec les Services d'assistance fournis avant la date d'entrée en vigueur de la résiliation, et la résiliation pour toute raison autre qu'une violation substantielle non corrigée par Acumatica ne vous dispense pas de l'obligation de payer tous les montants futurs qui pourraient être dus.

4. Tarifs et facturations.

a. Tarifs des Services :

Les tarifs relatifs à la Durée initiale et à toute Période de renouvellement correspondront au barème des prix standard publié par Acumatica et au montant qui vous sera facturé par votre Revendeur Acumatica agréé ou Acumatica.

b. Dépenses personnelles :

Vous rembourserez également à votre Revendeur Acumatica agréé ou à Acumatica toutes les éventuelles dépenses raisonnables (dont, notamment, les frais de déplacement) engagées par Acumatica dans le cadre de la prestation des Services d'assistance. Acumatica vous demandera d'approuver au préalable les dépenses supérieures à 250 \$.

c. Paiement.

Votre Revendeur Acumatica agréé ou Acumatica vous facturera les tarifs indiqués à la section 4a au début de la Durée initiale et de chaque Période de renouvellement. Toutes les factures seront dues à réception. Vous serez responsable de toutes les taxes (dont les taxes de vente) imposées sur les Services d'assistance, à l'exclusion des taxes uniquement basées sur le revenu net de votre Revendeur Acumatica agréé ou d'Acumatica, selon le cas. Tout montant non réglé dans les trente (30) jours suivant la date d'échéance sera assujéti à des intérêts, payables sur demande, au taux mensuel de 1,5 % ou à hauteur du taux d'intérêt maximal autorisé par la loi applicable si celui-ci est moins élevé. Tous les frais qui ne sont pas contestés par vous de bonne foi dans les dix (10) jours suivant la réception de la facture seront considérés comme approuvés et acceptés par vous. Sauf disposition contraire expresse dans le présent Contrat, Acumatica ne rembourse pas les Frais.

d. Rabais

Si le Bon de commande Acumatica a été modifié conformément aux conditions applicables, entraînant une diminution des frais que vous devez payer, toute remise qui vous avait été accordée précédemment (le cas échéant) ne s'appliquera plus. Si la modification entraîne une augmentation des frais que vous devez payer, le montant actuel de votre remise (plutôt que le pourcentage de remise) sera appliqué au prorata pour la durée restante.

5. Conditions supplémentaires.

a. Relation entre les Parties

Les Parties sont des entrepreneurs indépendants. Le présent Contrat ne crée pas et ne vise pas à créer une relation de partenariat, de franchise, de coentreprise, d'agence, de fiduciaire ou d'emploi entre les Parties. Ce Contrat ne comporte aucun tiers bénéficiaire.

b. Avis

Toutes les notifications prévues dans le cadre du présent Contrat doivent être faites par écrit et sont réputées avoir été données : (i) lors de leur remise en mains propres; (ii) le troisième jour ouvrable suivant leur envoi par courrier prioritaire; ou (iii) si elles sont

envoyées par courrier électronique, dès leur réception, à condition que ce courrier électronique ait été envoyé pendant les heures normales de bureau du destinataire; dans le cas contraire, elles sont réputées avoir été reçues le jour ouvrable suivant pour le destinataire. Les avis à l'Acumatica doivent être adressés à l'attention de : Legal Department, Acumatica, Inc. Les avis à vous doivent être adressés à votre personne-ressource ainsi identifiée à Acumatica. Chaque Partie peut modifier son destinataire des avis en informant l'autre Partie conformément aux modalités du présent Contrat.

c. Force majeure

À l'exception de vos obligations de paiement, aucune des Parties ne doit être responsable de tout défaut ou retard d'exécution en vertu du présent Contrat pour des causes indépendantes de la volonté raisonnable de cette Partie et se produisant sans faute ou négligence de cette Partie, y compris en ce qui a trait aux catastrophes naturelles, aux actes gouvernementaux, aux inondations, incendies, troubles civils, actes terroristes, grèves ou autres problèmes de travail (autres que ceux impliquant Acumatica ou vos employés, respectivement). Les dates auxquelles les obligations d'exécution sont censées être respectées seront prorogées d'une durée égale au temps perdu en raison du retard ainsi occasionné.

d. Cession

Aucune des Parties ne peut céder l'un ou l'autre de ses droits ou obligations en vertu du présent Contrat, que ce soit par effet de la loi ou autrement, sans le consentement écrit préalable de l'autre Partie (lequel consentement ne doit pas être refusé sans motif raisonnable). Nonobstant ce qui précède, l'une ou l'autre des Parties peut céder le présent Contrat dans son intégralité sans le consentement de l'autre Partie dans le cadre d'une fusion, d'une acquisition, d'une réorganisation d'entreprise ou de la vente de la totalité ou de la quasi-totalité de ses actifs, tant que le cessionnaire accepte d'être lié par toutes les conditions du présent Contrat et que toutes les sommes dues à Acumatica sont intégralement payées. Toute tentative par une Partie de céder ses droits ou obligations en vertu du présent Contrat d'une manière autre que celle qui est autorisée aux termes de la présente section sera réputée nulle et sans effet. Sous réserve de ce qui précède, le présent Contrat lie les Parties, leurs successeurs et ayants droit autorisés respectifs et s'applique à leur bénéfice.

e. Modification des conditions

Acumatica se réserve le droit de modifier, à l'occasion, les conditions en vertu desquelles les Services d'assistance sont fournis à ses clients et abonnés, y compris vous, et par conséquent, de modifier les conditions générales du présent Contrat. Si Acumatica apporte un changement important à l'une des conditions du présent Contrat, Acumatica vous en informera en vous envoyant un courriel à l'adresse de courriel de notification ou par la poste à l'adresse postale qui a été fournie à Acumatica. La version actuelle du Contrat d'assistance d'Acumatica est également disponible sur www.acumatica.com/agreements. Si le changement a un impact négatif important pour vous et que vous ne l'acceptez pas, vous devrez en aviser Acumatica par écrit dans les

Contrat d'assistance d'Acumatica 07-2026

trente (30) jours suivant la réception de l'avis de modification. Si vous notifiez Acumatica comme indiqué dans cette section, votre utilisation des Services d'assistance restera régie par le Contrat dans sa version en vigueur immédiatement avant la modification jusqu'à la fin de la période d'abonnement alors en cours pour les Services d'assistance. Si vous renouvelez le Contrat à la fin de la période alors en cours (y compris le renouvellement automatique), il sera renouvelé conformément au Contrat d'assistance d'Acumatica alors en vigueur.

f. Loi applicable :

Le Contrat sera régi et interprété conformément aux lois de l'État de Washington, aux États-Unis, sans égard pour leurs principes en matière de conflit de lois. Toute réclamation ou tout litige découlant du présent Contrat doit être réglé par les tribunaux fédéraux ou d'État situés dans l'État de Washington. Dans la mesure maximale permise par la loi, vous consentez par la présente à la compétence et au lieu de ces tribunaux et renoncez à toute objection quant à la compétence ou au lieu de ces tribunaux. Vous et Acumatica convenez que la Uniform Computer Information Transactions Act (loi sur l'uniformité des transactions relatives aux technologies de l'information ou UCITA) adoptée dans tout État dans lequel le présent Contrat peut être exécuté, ne s'applique pas au présent Contrat. Chaque Partie renonce à tout droit à un procès devant jury en lien avec toute action ou tout litige découlant de quelque manière que ce soit du présent Contrat. Vous convenez que, peu importe toute loi ou tout texte législatif contraire, toute réclamation ou cause d'action découlant de l'utilisation des Services d'assistance ou du présent Contrat doit être déposée dans un délai d'un (1) an après la naissance de ladite réclamation ou cause d'action, sous peine d'être définitivement prescrite.

g. Divisibilité :

Si une condition ou une disposition du Contrat est déclarée nulle ou inapplicable dans une situation particulière par une quelconque autorité judiciaire ou administrative, ladite déclaration n'aura aucune incidence sur la validité et l'applicabilité des autres conditions et dispositions du Contrat ni sur la validité ou l'applicabilité de la condition ou disposition concernée dans une quelconque autre situation.

h. Survie :

Les sections 2 et 4 du Contrat survivront à la résiliation du Contrat, quelle que soit la cause de la résiliation, et demeureront valides et contraignantes indéfiniment.

i. Absence de renonciation :

Le fait que l'une des parties omette d'appliquer ses droits en vertu du Contrat ou de prendre des mesures contre l'autre partie en cas de violation du Contrat ne saurait

être considéré comme une renonciation par ladite partie à l'application ultérieure desdits droits ou aux actions en cas de violations subséquentes.