

Conditions générales de services de handl.io | <https://handl.io/conditions>

handl.io Inc.

Version 2026-07 En vigueur le 14 juillet 2026

Les présentes conditions générales de services (les « Conditions générales ») régissent les services que handl.io Inc., société constituée en vertu des lois de la province de Québec, ayant ses bureaux au 3500, boul. De Maisonneuve Ouest, bureau 7000, Westmount (Québec) H3Z 3C1 (« handl.io » ou la « Société »), fournit à un client (le « Client ») aux termes de tout bon de commande, énoncé de travaux ou autre document de commande qui incorpore les présentes Conditions générales par renvoi (chacun, un « Bon de commande »). La Société et le Client sont chacun une « Partie » et, ensemble, les « Parties ». Le Bon de commande et les présentes Conditions générales forment ensemble le « Contrat ». Le Bon de commande précise les Parties, les services et les livrables (les « Services » et les « Livrables »), les honoraires, la Durée initiale et la Date d'entrée en vigueur. En cas de conflit entre un Bon de commande et les présentes Conditions générales, le Bon de commande prévaut. La Partie qui divulgue des Renseignements confidentiels est le « Divulgateur »; celle qui les reçoit est le « Destinataire ». Les « Données du Client » désignent les données, contenus et documents que le Client ou ses systèmes fournissent à la Société dans le cadre des Services.

Une copie PDF des présentes Conditions générales peut être téléchargée sur cette page. Les versions antérieures demeurent accessibles à leurs adresses datées. Les présentes Conditions générales sont également publiées en anglais à handl.io/terms.

1. Durée et résiliation

1.1 Durée. Le Contrat prend effet à la Date d'entrée en vigueur et demeure en vigueur pendant la Durée initiale indiquée au Bon de commande (la « Durée »), sauf résiliation anticipée conformément au présent article 1.

1.2 Résiliation de convenance. Pendant la Durée initiale, aucune Partie ne peut résilier le Contrat de convenance; les Parties s'engagent pour la Durée initiale, sous réserve de la résiliation pour motif prévue à l'article 1.3. Après la Durée initiale, chaque Partie peut résilier le Contrat de convenance moyennant un préavis écrit de soixante (60) jours. Aucuns frais de résiliation anticipée ne s'appliquent.

1.3 Résiliation pour motif. Chaque Partie peut résilier le Contrat immédiatement, sur avis écrit, si l'autre Partie commet un manquement important au Contrat et omet d'y remédier dans les trente (30) jours d'un avis écrit du manquement, ou devient insolvable ou cesse d'exploiter son entreprise.

1.4 Effet de la résiliation. En cas de résiliation, le Client paiera à la Société (i) tous les Services rendus et les honoraires courus jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation, y compris les honoraires récurrents pendant toute période de préavis applicable, et (ii) tout jalon d'implantation alors dû et exigible aux termes du Bon de commande. La Société fournira une période de transition de trente (30) jours pendant laquelle les agents actifs et les automatisations de flux de travail continueront de fonctionner afin de permettre la transition du Client, facturée au prorata au tarif mensuel alors en vigueur, après quoi la Société désactivera les agents et retournera ou détruira les Données du Client conformément à l'article 5.

1.5 Renouvellement. Après la Durée initiale, le Contrat se poursuit de mois en mois aux mêmes conditions, à moins qu'une Partie ne donne un préavis écrit de non-renouvellement de trente (30) jours.

2. Confidentialité et non-sollicitation

2.1 Renseignements confidentiels. « Renseignements confidentiels » désigne tout renseignement divulgué par le Divulgateur ou pour son compte, sous quelque forme que ce soit, qui est désigné comme confidentiel ou qu'une personne raisonnable considérerait comme confidentiel compte tenu de sa nature ou des circonstances de sa divulgation. Ils comprennent les plans d'affaires, les renseignements financiers, les listes de clients et de clients potentiels, les prix, les feuilles de route de produits, le code source, les données techniques, le savoir-faire, les secrets commerciaux, les modèles, les invites (prompts), les ensembles de données, les renseignements de sécurité et les renseignements sur le personnel.

2.2 Exclusions. Ne constituent pas des Renseignements confidentiels les renseignements dont le Destinataire peut démontrer : a) qu'ils lui étaient déjà connus sans obligation de confidentialité avant leur divulgation; b) qu'ils sont ou deviennent publics sans manquement au Contrat; c) qu'ils ont été légitimement reçus d'un tiers sans obligation de

confidentialité; ou d) qu'ils ont été développés de façon indépendante, sans utilisation ni consultation des Renseignements confidentiels du Divulgateur.

2.3 Obligations. Le Destinataire utilisera les Renseignements confidentiels du Divulgateur uniquement aux fins du Contrat, les protégera avec un degré de diligence au moins raisonnable et ne pourra les divulguer qu'à ses représentants (administrateurs, dirigeants, employés, entrepreneurs, conseillers et sociétés du même groupe) qui doivent en prendre connaissance et qui sont liés par des obligations de confidentialité au moins aussi protectrices que les présentes. Le Destinataire est responsable de tout manquement commis par ses représentants.

2.4 Divulcation forcée. Si la loi exige la divulgation de Renseignements confidentiels, le Destinataire en avisera promptement le Divulgateur par écrit lorsque cela est permis, ne divulguera que ce qui est légalement requis et demandera un traitement confidentiel.

2.5 Retour ou destruction. Sur demande écrite du Divulgateur ou à la résiliation, le Destinataire retournera ou détruira promptement tous les Renseignements confidentiels et en certifiera la destruction sur demande, sous réserve de la conservation courante des copies de sauvegarde et des exigences légales, lesquelles demeurent assujetties à la confidentialité.

2.6 Non-sollicitation mutuelle des employés. Pendant la Durée et pendant six (6) mois après la résiliation, aucune Partie ne sollicitera directement ou indirectement en vue de l'embaucher, n'embauchera ni ne retiendra les services d'un employé ou d'un entrepreneur de l'autre Partie avec lequel elle a eu des contacts importants dans le cadre du Contrat, sans consentement écrit préalable. La présente disposition ne s'applique pas aux sollicitations générales ne visant pas le personnel de l'autre Partie, ni au personnel dont l'engagement a pris fin au moins six (6) mois avant le premier contact.

2.7 Non-sollicitation mutuelle des clients. Pendant la Durée et pendant douze (12) mois après la résiliation, aucune Partie ne sollicitera ni ne détournera, à des fins concurrentielles, un client ou un client potentiel de l'autre Partie dont l'identité a été connue dans le cadre du Contrat. La présente disposition ne restreint pas les relations préexistantes ni les réponses à des demandes entrantes non sollicitées.

2.8 Survie. Les obligations de confidentialité survivent pendant cinq (5) ans à compter de la divulgation (et, pour les secrets commerciaux, aussi longtemps qu'ils demeurent des secrets commerciaux). Les obligations de non-sollicitation survivent selon leurs termes.

2.9 Références et publicité. La Société peut décrire le mandat, la nature des Services et des résultats agrégés et anonymisés dans ses documents de marketing, ses propositions et ses études de cas, pourvu que la description ne permette pas d'identifier le Client et ne divulgue pas de Renseignements confidentiels du Client. Par ailleurs, aucune Partie n'utilisera le nom, le logo ou les marques de commerce de l'autre Partie dans des documents publics sans le consentement écrit préalable de celle-ci.

3. Honoraires et paiement

3.1 Honoraires. Le Client paiera les honoraires indiqués au Bon de commande.

3.2 Facturation. Sauf indication contraire au Bon de commande : tout montant payable à la signature est facturé à la signature et est exigible sur réception; tout solde d'implantation est facturé à l'achèvement du jalon d'implantation indiqué au Bon de commande; et les honoraires récurrents sont facturés mensuellement d'avance à compter du moment indiqué au Bon de commande. Le Client paiera chaque facture non contestée dans les quinze (15) jours de sa date.

3.3 Paiements automatiques. Lorsque le Bon de commande prévoit des paiements automatiques, le Client autorise la Société à conserver son mode de paiement et à y porter les honoraires récurrents indiqués au Bon de commande le même jour de chaque mois, jusqu'à la résiliation du Contrat ou jusqu'à l'annulation de l'autorisation par le Client moyennant un préavis écrit de trente (30) jours. En cas d'échec d'un paiement prévu, la Société peut retenir le paiement et le Client demeure responsable du montant dû.

3.4 Montants en souffrance. Si un montant non contesté demeure impayé à son échéance, la Société en avisera le Client et les Parties se consulteront promptement. Si le montant demeure impayé vingt (20) jours après cet avis, la Société peut suspendre les Services visés jusqu'au paiement du montant non contesté en souffrance; une suspension au titre du présent article ne constitue pas un manquement de la Société. Les montants non contestés en souffrance portent intérêt au taux de 1,5 % par mois (18 % par année), ou au taux maximal permis par la loi s'il est moins élevé, à compter de la date d'échéance jusqu'au paiement.

3.5 Taxes et devise. Les honoraires n'incluent pas les taxes de vente et d'utilisation applicables. Les montants sont payables dans la devise indiquée au Bon de commande.

4. Acceptation des Livrables

4.1 Critères d'acceptation. Avant le début de l'implantation ou à son début, les Parties conviendront par écrit de critères d'acceptation objectifs pour les Livrables (les « Critères d'acceptation »), qu'ils soient énoncés au Bon de commande, dans une annexe à celui-ci ou dans un échange écrit entre les Parties. Les Critères d'acceptation définissent l'achèvement de l'implantation et de chaque Livrable. Les fonctionnalités allant au-delà des Critères d'acceptation constituent des travaux futurs à définir séparément et ne justifient pas de refuser l'acceptation ni de retenir des honoraires.

4.2 Acceptation réputée. Chaque Livrable est réputé accepté au premier des moments suivants : (i) l'utilisation du Livrable en production par le Client, ou (ii) cinq (5) jours ouvrables après l'avis écrit de la Société indiquant que le Livrable est achevé au regard des Critères d'acceptation, à moins que le Client ne remette dans ce délai une liste écrite de lacunes précises mesurées au regard des Critères d'acceptation. Lorsque le Client signale de telles lacunes, la Société disposera d'une occasion raisonnable de les corriger et de soumettre le Livrable de nouveau, et le présent article s'applique de nouveau à cette nouvelle soumission. L'« acceptation de l'implantation » dans un Bon de commande s'entend de l'acceptation du dernier Livrable conformément au présent article.

4.3 Collaboration du Client. Le Client fournira en temps opportun les accès, les données, le personnel et les approbations raisonnablement requis pour que la Société fournisse les Services. Les échéanciers sont prolongés d'une journée pour chaque journée de retard attribuable au Client. Si un Livrable ne peut progresser ou être vérifié parce que le Client n'a pas fourni les accès, les données ou les approbations requis dans les dix (10) jours ouvrables suivant la demande écrite de la Société, le Livrable visé est réputé accepté et les honoraires qui s'y rattachent deviennent exigibles.

5. Données du Client, traitement par IA et sécurité

5.1 Propriété. Les Données du Client demeurent la propriété exclusive du Client. Le Client accorde à la Société une licence non exclusive d'hébergement, de traitement et de transmission des Données du Client aux seules fins de la prestation des Services et du respect de la loi applicable. À la résiliation et sur paiement des montants dus, la Société, au choix du Client, retournera ou détruira les Données du Client et en certifiera la destruction.

5.2 Aucun entraînement sur les Données du Client. La Société n'utilisera pas les Données du Client pour entraîner, ajuster ou améliorer un modèle d'IA à des fins étrangères à la prestation des Services sans le consentement écrit préalable du Client, et exigera contractuellement de ses plateformes d'IA tierces qu'elles n'utilisent pas les Données du Client pour l'entraînement général de modèles.

5.3 Exactitude des résultats d'IA. Les résultats générés par l'IA sont des outils consultatifs d'aide à la décision et peuvent comporter des inexactitudes. Le Client est responsable de vérifier de façon indépendante les résultats d'IA avant d'agir sur leur fondement. La Société ne garantit pas l'exactitude ni l'adéquation des résultats d'IA.

5.4 Sécurité. La Société mettra en œuvre des mesures de sécurité conformes aux normes de l'industrie et adaptées aux données. Le Client est responsable de la sécurité de ses propres systèmes et connexions.

6. Propriété intellectuelle

6.1 PI préexistante. Aucune Partie n'acquiert de droits sur la propriété intellectuelle préexistante de l'autre. Le Client accorde à la Société une licence limitée d'utilisation de la propriété intellectuelle préexistante du Client aux seules fins de la prestation des Services.

6.2 Méthodologie de la Société (la « Recette »). La Société est propriétaire de l'ensemble de ses méthodologies, bibliothèques d'invites, configurations de modèles d'IA, conceptions d'automatisation de flux de travail, architectures d'agents, cadres d'analyse et composants réutilisables (les « Éléments de la Société »). Les Données du Client traitées au moyen de ces méthodologies demeurent la propriété exclusive du Client (les « ingrédients »).

6.3 Licence au Client. Sous réserve du paiement intégral, la Société accorde au Client une licence limitée, non exclusive et incessible d'utilisation des Livrables et des Éléments de la Société qui y sont intégrés, pour les besoins internes de son entreprise.

7. Garanties, responsabilité et indemnisation

7.1 Garantie. La Société garantit qu'elle exécutera les Services avec un soin et une compétence raisonnables, de manière professionnelle et selon les règles de l'art. Les Livrables fonctionneront pour l'essentiel conformément aux Critères d'acceptation pendant la durée du Contrat. Le seul recours du Client en cas de manquement est la nouvelle exécution ou la correction. Sauf ce qui est prévu aux présentes, toute garantie est exclue dans la mesure permise par la loi.

7.2 Limitation de responsabilité. Aucune Partie n'est responsable des dommages indirects, accessoires, particuliers, consécutifs ou punitifs, ni de la perte de profits. Sauf pour les montants qui ne peuvent être exclus ou limités en vertu de la loi applicable, la responsabilité globale de chaque Partie au titre du Contrat n'excédera pas le montant que le Client a effectivement payé à la Société pour le Service précis à l'origine de la réclamation au cours des douze (12) mois précédant le fait générateur de responsabilité. Le présent article ne limite en rien l'obligation du Client de payer les honoraires dus aux termes d'un Bon de commande.

7.3 Indemnisation. La Société indemniserà le Client à l'égard des réclamations de tiers alléguant que les Services ou les Livrables portent atteinte à des droits de propriété intellectuelle, à l'exclusion des réclamations découlant d'une utilisation fautive, d'une modification non autorisée, d'une combinaison avec des éléments ne provenant pas de la Société ou des Données du Client. Le Client indemniserà la Société à l'égard des réclamations découlant de ses actes ou omissions.

8. Dispositions générales

8.1 Règlement des différends. Les Parties tenteront d'abord de bonne foi de régler tout différend par l'entremise de leurs dirigeants pendant au moins trente (30) jours. Tout différend non résolu sera tranché par arbitrage exécutoire suivant les Règles d'arbitrage canadiennes de l'Institut d'arbitrage et de médiation du Canada (ADR Institute of Canada), à Montréal (Québec), étant entendu que chaque Partie peut demander en tout temps une injonction ou une autre réparation en équité.

8.2 Droit applicable. Le Contrat est régi par les lois de la province de Québec et les lois fédérales du Canada qui y sont applicables, sans égard aux principes de conflits de lois. Les tribunaux du district judiciaire de Montréal (Québec) ont compétence exclusive, sous réserve de l'article 8.1.

8.3 Entrepreneur indépendant. La Société agit à titre d'entrepreneur indépendant. Rien ne crée de société de personnes, de coentreprise ni de mandat.

8.4 Cession. Aucune Partie ne peut céder le Contrat sans le consentement écrit préalable de l'autre, sauf à un successeur dans le cadre d'une fusion, d'une acquisition ou d'une vente de la quasi-totalité de ses actifs, sur avis écrit.

8.5 Force majeure. Aucune Partie n'est responsable d'un retard ou d'un défaut causé par des événements hors de son contrôle raisonnable, à l'exception des obligations de paiement.

8.6 Intégralité du contrat. Le Bon de commande et les présentes Conditions générales constituent l'intégralité de l'entente des Parties sur leur objet et remplacent toutes ententes et déclarations antérieures. Toute phase future ou tout service additionnel sera documenté dans un Bon de commande ou un énoncé de travaux additionnel incorporant les présentes Conditions générales.

8.7 Modifications, renonciation et versions. Toute modification doit être faite par écrit et signée par les deux Parties. Chaque Bon de commande est régi par la version des Conditions générales en vigueur à sa Date d'entrée en vigueur ou, le cas échéant, par la version qui y est expressément mentionnée; la publication d'une version ultérieure par la Société ne modifie pas un Bon de commande existant. Aucune renonciation à un manquement ne vaut renonciation à un autre manquement.

8.8 Divisibilité. Si une disposition est jugée invalide, les autres demeurent en vigueur et la disposition invalide est reformulée dans la mesure minimale nécessaire.

8.9 Exemplaires et signature électronique. Le Contrat peut être signé en plusieurs exemplaires et par signature électronique, chacun constituant un original et l'ensemble constituant un seul et même acte. Un enregistrement électronique d'acceptation, y compris l'acceptation par case à cocher saisie dans le processus de signature, constitue une preuve valable de consentement.

8.10 Langue. Les présentes Conditions générales sont publiées en français et en anglais (handl.io/terms). Lorsque les Parties ont expressément convenu d'être liées par la version anglaise après avoir eu l'occasion d'examiner la version française, la version anglaise prévaut.

Historique des versions

Version 2026-07 (en vigueur le 14 juillet 2026) : première version publiée, en même temps que la version anglaise à handl.io/terms. Lien permanent.

Rév. 2 (14 juillet 2026, avant la première utilisation client) : ajout d'une licence expresse de traitement des Données du Client (article 5.1); remplacement de « veillera à ce que » par un engagement d'exigence contractuelle visant les plateformes d'IA tierces (article 5.2); correction d'un renvoi à un terme non défini (article 6.1). Modifications appliquées aux versions anglaise et française.