



I. Contrat-cadre

Ce contrat-cadre mis à jour le 5 novembre 2021 (le « **Contrat-cadre** ») est conclu entre : (i) Glooko, Inc., une société établie au Delaware, située au 411 High Street, Palo Alto, Californie, 94301, États-Unis (« **Glooko Inc.** ») ; ou (ii) Glooko AB, une société établie en Suède sous le numéro d'immatriculation 556668-4675, située à Nellickevägen 20, 412 63 Göteborg, Suède (« **Glooko AB** »), (selon la section 24 ci-dessous) (chacune dénommée individuellement la « **Société** »), et le Client dont le nom est reporté sur le Bon de commande dûment exécuté tel que défini ci-dessous (le « **Client** »), à compter de la date de signature finale du Bon de commande (« **Date d'entrée en vigueur** »). Toute personne qui conclut le présent Contrat-cadre garantit qu'elle a le pouvoir de conclure le présent Contrat-cadre au nom de la partie pour laquelle elle le stipule et a le pouvoir de conclure un accord contraignant au nom de cette partie en ce qui concerne les éléments énoncés dans le présent Contrat. Tout accord négocié en bonne et due forme concernant l'objet du présent Contrat-cadre conclu entre la Société et le Client remplacera les présentes conditions du Contrat-cadre.

- Bons de commande.** Pendant la Durée du Contrat, tel que défini ci-dessous, la Société et le Client peuvent conclure des commandes (chacune dénommée « **Bon de commande** ») pour l'achat de licences de logiciel, services d'hébergement, services professionnels et de matériel, le cas échéant (ensemble, les « **Produits livrables** »). Chaque Bon de commande est expressément soumis à, et incorporé dans ce Contrat-cadre, et, ensemble, ils sont désignés par le « **Contrat** ». La Société s'oppose et rejette tous les ajouts, exceptions ou modifications apportés au Contrat, qu'ils soient contenus dans un Bon de commande, une demande de proposition (« **DDP** »), une demande de devis (« **DDD** ») ou un autre formulaire reçu du Client ou autre. L'inclusion d'une commande d'achat, d'une DDP, d'une DDD ou d'un autre numéro de client sur tout Bon de commande ou facture de Société est à titre de référence uniquement et ne représente pas une acceptation par la Société des termes et conditions qui y sont contenues ou sont contenues dans d'autres documents.
- Frais.** Le Client paiera à la Société les Produits livrables qu'il commande, tel que détaillé dans chaque Bon de commande conclu entre les parties. Le paiement est dû trente (30) jours après la date de chaque facture. Sauf accord contraire dans une commande d'achat, la Société se réserve le droit d'augmenter ses frais et tarifs pour les Produits livrables à l'issue d'une période initiale et de toute période de renouvellement ultérieure. Tout montant non contesté dus depuis plus de trente (30) jours portera intérêt sur le solde dû au taux de un et demi pour cent (1,5 %) par mois ou le maximum autorisé par la loi, le montant le plus bas étant retenu, en complément de tous les frais de recouvrement.
- Suspension.** Le non-paiement ou le paiement tardif des frais non-contestés constitue une violation substantielle du Contrat et autorise la Société, à sa seule et entière discrétion, à (i) suspendre l'exécution et interrompre le service jusqu'à ce que tous les montants dus soient intégralement payés ; ou (ii) résilier le Contrat avec effet immédiat en adressant au Client une notification écrite. La Société se réserve le droit, à sa seule et entière discrétion, de suspendre l'exécution et d'interrompre le service en cas de détection d'une utilisation illégale potentielle par le Client ou pour respecter l'application de la loi.
- Taxes.** Les frais payables en vertu du Contrat n'incluent pas les taxes sur les ventes locales, nationales ou fédérales, l'utilisation, la valeur ajoutée, l'accise ou la propriété personnelle ou d'autres taxes ou droits similaires, actuellement en vigueur ou promulguées dans le futur, imposées sur la transaction et/ou la livraison des Produits livrables, dont le Client sera responsable et devra payer la totalité, à l'exception des impôts basés sur le revenu net de la Société. Si le Client

revendique un statut d'exonération fiscale, le certificat de ce statut doit être soumis à la Société avant l'exécution d'un Bon de commande.

5. **Durée et résiliation.**

5.1 **Durée.** Le Contrat est valide à partir de la Date d'entrée en vigueur et jusqu'à sa résiliation conformément à cette Section.

5.2 **Résiliation.** Une partie peut résilier le Contrat : (i) pour un motif valable moyennant un préavis écrit de trente (30) jours envoyé à l'autre partie en cas de violation substantielle si cette violation n'est toujours pas corrigée à l'expiration de cette période ; (ii) si l'autre partie fait l'objet d'une mise en faillite ou de toute autre procédure relative à l'insolvabilité, le redressement judiciaire, la liquidation ou la cession au profit des créanciers ; (iii) si aucun Bon de commande actif n'est en vigueur, en envoyant une notification écrite à l'autre partie.

5.3 **Date de résiliation.** En cas de résiliation, la Société cessera de fournir ses services. La résiliation ne dégagera pas le Client de l'obligation de payer les frais dus ou payables à la Société avant la date effective de la résiliation, y compris les frais annuels, les frais de mise en œuvre, les frais de formation, les frais d'abonnement ou tout autre frais ou paiement auquel le Client s'est engagé au titre du Contrat.

6. **Services de transition.** À la demande du Client, jusqu'à quatre-vingt-dix (90) jours après la résiliation du Contrat, la Société s'engage à fournir au Client, à ses tarifs en vigueur, des services d'assistance et de transition. Les dispositions du Contrat resteront en vigueur pendant la période d'assistance de transition convenue et s'appliqueront à tous les services d'assistance de transition fournis par la Société pendant cette période.

7. **Coopération du Client.** Le Client reconnaît que la fourniture par ses soins, en temps opportun, du personnel, des équipements, de l'assistance, de la coopération appropriés et d'informations et de données complètes et précises sur ses responsables, agents et employés, et des produits informatiques correctement configurés sont essentiels pour les prestations de la Société en vertu de ce Contrat. La Société ne sera responsable d'aucune carence dans ses prestations si une telle carence découle du fait que le Client s'abstient de coopérer pleinement. Le client reconnaît qu'il est responsable de fournir et de maintenir son propre accès Internet et tous les équipements de télécommunications, logiciels et autres matériels nécessaires à son propre emplacement pour l'utilisation des Produits livrables. Une liste des logiciels de navigation pris en charge par la Société dans le cadre de sa fourniture des Produits livrables est disponible à l'adresse <https://support.glooko.com>, et elle pourra être modifiée et mise à jour par la Société à tout moment, à sa seule et entière discrétion.

8. **Sécurité.** La Société met en œuvre des mesures de sécurité commercialement raisonnables pour empêcher l'accès non autorisé à toutes les données, matériels informatiques et autres équipements et/ou logiciels utilisés par la Société pour fournir les Produits livrables en vertu desquels la Société documente, met en œuvre et maintient les sauvegardes physiques, administratives et techniques nécessaires pour : (a) se conformer à la loi applicable ; et (b) protéger la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité de toutes les données et informations sous sa responsabilité. La Société doit maintenir des politiques et procédures écrites de gestion de la sécurité, afin d'identifier, empêcher, détecter, freiner et corriger les violations des mesures prises pour protéger la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité de toutes les données et informations sous sa responsabilité. Le Client est le seul responsable de la sécurité de ses propres

technologies internes de l'information et des environnements d'exploitation des bureaux physiques. Le Client doit immédiatement informer la Société de toute autre violation de la sécurité dans son utilisation des Produits livrables ou dans ses propres systèmes et environnements.

9. **Programme de confidentialité.** La Société a mis en place et maintient un programme de confidentialité conforme à toutes les lois applicables. La Société se conforme à ses avis et politiques de confidentialité relatifs à l'utilisation, la collecte, le transfert, le traitement, l'accès, la protection, le stockage ou la destruction de tout type de données personnelles collectées par ses soins. La Politique de confidentialité de la Société est disponible sur <https://www.glooko.com/privacy>, et peut être modifiée et mise à jour par la Société à tout moment, à sa seule et entière discrétion.
10. **Plan de poursuite des activités et de reprise après sinistre.** La Société met en œuvre un plan de poursuite des activités et de reprise après sinistre qui minimise l'impact des perturbations sur ses processus opérationnels critiques, permet des réactions coordonnées aux perturbations potentielles ou effectives, et coordonne les activités de rétablissement une fois qu'une perturbation a pris fin. Les plans de poursuite des activités aborderont les processus opérationnels, les produits et les services critiques et prennent en considération la perte d'installations, de personnels, d'équipements et de prestataires tiers contribuant à ces prestations critiques. La Société rétablira la capacité de production de l'infrastructure informatique critique (y compris, mais sans y être limité, les centres de données, les matériels, les logiciels et les systèmes d'alimentation) et les liens critiques de communication vocale, de données et d'e-commerce dans un délai de 24 heures suivant l'interruption (le « **Délai de reprise visé** »). La perte de données maximale après une interruption, définie par le délai maximum entre cette interruption et la mise à jour complète de la base de données, ne devrait pas dépasser plus de huit (8) heures (le « **Point de reprise visé** »). La Société évaluera et mettra à jour son plan de poursuite des activités à intervalles réguliers. De telles évaluations et mises à jour examineront la nature et l'ampleur des prestations qui sont fournies par la Société à la lumière du risque opérationnel et technologique actuel. Ces plans permettront le rétablissement de l'activité dans les délais raisonnablement adaptés au niveau de risque provoqué par la défaillance. Après avoir subi une interruption des activités, la Société préviendra le Client dès que possible d'une perturbation significative de la prestation qui l'a obligée à mettre en œuvre son plan de poursuite des activités ou à faire une déclaration de sinistre.
11. **Modifications.** La Société peut à tout moment développer des améliorations, mises à jour, modifications, extensions et autres changements affectant les Produits Livrables (« **Modifications** »). La Société a le droit de mettre en œuvre de telles Modifications à son entière discrétion à tout moment, à condition que de telles Modifications n'aient pas d'effet négatif significatif sur la fonctionnalité ou la performance des Produits livrables.
12. **Fonctionnalité.** La fonctionnalité, le fonctionnement et le champ d'application de tous les Produits livrables seront conformes à la documentation publiée actuellement par la Société à propos de chaque Produit livrable.
13. **Retours d'expérience.** Le Client peut soumettre à tout moment des commentaires, renseignements, questions, données, idées, description des processus ou autres informations à la Société à propos de l'utilisation qu'il fait des Produits livrables (« **Retours d'expérience** »). En ce qui concerne les Retours d'expérience, le Client accorde à la Société une licence non exclusive, mondiale, perpétuelle, irrévocable, d'utiliser, d'exploiter, de reproduire, d'incorporer, de distribuer, de divulguer et d'accorder une sous-licence pour tous Retours d'expérience sur ses produits et prestations. Le

Client déclare qu'il détient tous les droits intellectuels ou de propriété nécessaires pour accorder à la Société une telle licence, et que les Retours d'expérience n'enfreignent pas les droits individuels, exclusifs ou intellectuels d'un tiers quelconque.

14. **Absence de pratique de la médecine.** Le Client reconnaît et accepte que la Société n'est pas engagée dans la pratique de la médecine et que la Société ne fournit pas de conseils médicaux, de diagnostics ou de traitements par le biais de la fourniture de l'un des Produits livrables au Client en vertu du Contrat.
15. **Conformité aux lois.** Chaque partie doit se conformer à toutes les lois et réglementations gouvernementales applicables dans le cadre de l'exécution en vertu du Contrat.
16. **Droits de publicité.** Dans le cas où le Client achète un étiquetage blanc des Produits livrables ou toute attribution de marque ou lien au sein des Produits livrables, le Client accorde à la Société un droit limité, non exclusif, non transférable et libre de droits d'afficher son nom, logo et ses marques commerciales dans ces Produits livrables pendant la Durée, de la manière expressément convenue entre les parties.
17. **Confidentialité.** Sauf dans les cas expressément autorisés dans la présente Section, aucune partie ne divulguera sans le consentement écrit préalable de l'autre partie des Informations Confidentielles de l'autre partie à un tiers quelconque. Une information sera considérée comme Information Confidentielle d'une partie si (i) elle est divulguée par une partie à l'autre partie sous une forme tangible et porte de manière visible la mention « Confidentiel », « Exclusif » ou similaire ; (ii) elle est divulguée par une partie à l'autre partie sous une forme non tangible et si elle est identifiée comme confidentielle au moment de la divulgation ; (iii) elle est divulguée dans des circonstances selon lesquelles une personne raisonnable considérerait l'information comme confidentielle ou exclusive ; (iv) sa nature exclusive est évidente compte tenu du contexte, du contenu ou de la nature des informations divulguées ou (v) elle contient des informations techniques, informations sur les prix, méthodologies de prix de la partie divulgatrice, ou des informations relatives à la planification opérationnelle ou les activités commerciales de la partie divulgatrice. En outre, nonobstant toute disposition contraire du Contrat, les modalités de ce Contrat seront considérées comme des Informations Confidentielles de la Société. A l'exception des termes et conditions de ce Contrat, les informations ne seront pas considérées comme Informations Confidentielles dans le Contrat si ces informations : (i) sont connues de la partie destinatrice avant sa réception de la part de partie divulgatrice, directement ou indirectement d'une source autre qu'une source imposant une obligation de confidentialité envers la partie divulgatrice ; (ii) deviennent connues (indépendamment de la divulgation par la partie divulgatrice) de la partie destinatrice, directement ou indirectement d'une source autre qu'une source imposant une obligation de confidentialité envers la partie divulgatrice ; (iii) deviennent connues du public ou cessent d'être secrètes ou confidentielles, sauf en cas de violation du Contrat commise par la partie réceptrice ou (iv) sont élaborées indépendamment par la partie destinatrice sans l'utilisation des Informations Confidentielles provenant de la partie divulgatrice. Chaque partie protégera et gardera en lieu sûr les Informations Confidentielles de l'autre partie (y compris, sans limitation, les modalités de ce Contrat) de manière compatible avec les mesures prises pour protéger ses propres secrets commerciaux et Informations Confidentielles, mais pas avec un degré raisonnable de prudence moindre. Chaque partie peut divulguer les Informations Confidentielles de l'autre partie lorsque (i) la divulgation est requise par la loi ou la réglementation applicable, ou par une ordonnance d'un tribunal ou d'un autre organisme gouvernemental ayant compétence, après avoir donné un préavis raisonnable à l'autre partie en lui laissant suffisant de temps pour demander une ordonnance de protection ; (ii) si, de l'avis de l'avocat

de cette partie, la divulgation est recommandée en vertu des lois sur les valeurs mobilières concernant la divulgation publique d'informations commerciales, ou (iii) la divulgation est raisonnablement requise et si pour cette partie ou ses affiliés, employés, responsables, directeurs, avocats, comptables et autres conseillers, la divulgation est nécessaire par ailleurs pour qu'une partie exerce ses droits et s'acquitte de ses obligations en vertu de ce Contrat, à condition que la divulgation ne soit pas plus large que ce qui est nécessaire, et que la personne ou l'entité qui reçoit les éléments divulgués accepte, avant de les recevoir, de préserver leur confidentialité. Chaque partie est responsable de s'assurer que toutes les Informations Confidentielles de l'autre partie que la première partie divulgue, conformément à la présente Section (autres que les divulgations conformément aux clauses (i) et (ii) ci-dessus qui ne peuvent pas être gardées confidentielles par la première partie), sont gardées confidentielles par la personne qui reçoit la divulgation. Les parties conviennent que chaque partie restera le propriétaire exclusif de ses propres Informations Confidentielles respectives divulguées ci-dessous et de tous les brevets, droits d'auteur, secrets commerciaux, marques commerciales et autres droits de propriété intellectuelle y afférents. Chaque partie doit, à la demande de l'autre partie, restituer toutes les manifestations tangibles ou intangibles des Informations Confidentielles reçues en vertu du Contrat (et toutes les copies et reproductions de celles-ci), à condition que l'autre partie puisse en conserver une copie dans un endroit sécurisé dans le but de prouver le respect du Contrat.

18. **Indemnisation.** Le Client doit défendre, indemniser et tenir indemne la Société, ses filiales, affiliés, responsables, directeurs, agents, employés et ayants droits de et contre toutes les réclamations, poursuites, procédures, pertes, dommages, responsabilités, coûts et dépenses (y compris mais sans que cela soit limitatif les honoraires d'avocat raisonnables) (collectivement, « **Pertes** ») qu'ils auraient subis ou auraient été occasionnés en lien avec une réclamation d'un tiers relative (i) à une violation de ce Contrat commise par le Client, (ii) à l'utilisation par le Client des Produits livrables ou (iii) au non-respect par le Client des lois, règles, règlements ou normes professionnelles. La Société doit défendre, indemniser et tenir indemne le Client, ses filiales, affiliés, responsables, directeurs, agents, employés et ayants droits de et contre toutes les pertes qu'ils ont subies ou auraient été occasionnées en lien avec une réclamation d'un tiers relative (i) à une violation à ce Contrat ; (ii) à sa négligence grave ou sa faute intentionnelle ; (iii) à la violation ou le non-respect par la Société des lois, règles, réglementations ou normes professionnelles.
19. **Mécanisme de dédommagement.** Les obligations de la partie indemnisante sont conditionnées à ce que la partie indemnisée : (i) donne à la partie indemnisante une notification écrite rapide de toute réclamation, action, poursuite ou procédure pour laquelle la partie indemnisée demande à être indemnisée ; (ii) octroie le contrôle de la défense et du règlement à la partie indemnisante ; et (iii) coopère raisonnablement avec la partie indemnisante aux frais de celle-ci.
20. **LIMITATION DE RESPONSABILITÉ.** NONOBTANT TOUTE STIPULATION CONTRAIRE DANS LE PRÉSENT CONTRAT, LA SOCIÉTÉ ET SES ACTIONNAIRES, AFFILIÉS, ADMINISTRATEURS, DIRECTEURS, EMPLOYÉS OU AUTRES REPRÉSENTANTS NE SERONT PAS RESPONSABLES ENVERS LE CLIENT, LES UTILISATEURS AUTORISÉS OU TOUT TIERS POUR TOUT DOMMAGE INDIRECT, ACCESSOIRE, SPECIAL OU CONSECUTIF (Y COMPRIS LES HONORAIRES D'AVOCAT OU LA PERTE DE PROFITS), RÉSULTANT OU LIÉS AU CONTRAT, Y COMPRIS, MAIS SANS QUE CELA SOIT LIMITATIF, LES BLESSURES CORPORELLES, LA DOULEUR ET LA SOUFFRANCE, LA DÉTRESSE ÉMOTIONNELLE, LA PERTE DE REVENUS, LA PERTE DE PROFITS, LA PERTE D'AFFAIRES OU D'ÉCONOMIES ANTICIPÉES, LA PERTE D'USAGE, PERTE DE CLIENTELE, PERTE DE DONNÉES, RETARD OU INTERRUPTION DE FONCTIONNEMENT OU PANNE DE COMMUNICATION DE TRANSMISSION, PERTE DE CONNECTIVITÉ, INTERRUPTION DE RÉSEAU OU DE SYSTÈME, INDISPONIBILITÉ DE OU FONCTIONNEMENT EN COMBINAISON AVEC UN RÉSEAU OU SYSTÈME TIERS ET QU'IL SOIT CAUSÉ PAR UN DELIT (Y COMPRIS LA NÉGLIGENCE), UNE RUPTURE DE

CONTRAT OU AUTRE, MÊME S’ILS SONT PRÉVISIBLES ET MÊME SI LA SOCIÉTÉ A ÉTÉ INFORMÉE DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES. EN TOUT ETAT DE CAUSE, LA RESPONSABILITÉ CUMULÉE DE LA SOCIÉTÉ ENVERS LE CLIENT POUR DES DOMMAGES, COÛTS ET FRAIS NE DÉPASSERA PAS LES MONTANTS PERÇUS PAR LA SOCIÉTÉ DE LA PART DU CLIENT DURANT LES DOUZE MOIS PRÉCÉDENTS L’ÉVÉNEMENT DONNANT LIEU À DE TELS DOMMAGES. Les dispositions de cette Section répartissent les risques en vertu du Contrat entre la Société et le Client. Les parties conviennent que les limites de responsabilité fixées dans cette Section survivront et resteront pleinement en vigueur, malgré toute absence de contrepartie ou d’un recours exclusif. Les parties reconnaissent que les frais ont été fixés et que le Contrat a été conclu sur la base de ces limitations de responsabilité et que toutes ces limitations constituent une base essentielle du Contrat entre les parties.

21. **Relation des Parties.** Les parties sont des co-contractants indépendants. Le Contrat ne crée pas de partenariat, de franchise, de joint-venture, d’agence, de fiducie ni de relation de travail entre les parties. Chaque partie sera pleinement responsable du paiement de toutes les rémunérations dues à ses employés, ainsi que de toutes les taxes liées à l’emploi.
22. **Renonciation.** La renonciation par l’une ou l’autre des parties à une manquement à l’une des dispositions du Contrat ne saurait être interprétée comme une renonciation à tout manquement ultérieur.
23. **Divisibilité.** Si une disposition du Contrat est jugée non valide ou inapplicable pour quelque raison que ce soit, elle sera réputée omise et les dispositions restantes resteront pleinement en vigueur sans être altérées ou invalidées de quelque manière que ce soit. Les parties acceptent de remplacer toute disposition non valide par une disposition valide qui se rapproche le plus de l’intention et de l’effet économique de la disposition non valide.
24. **Entité contractante de la Société.** Les références à la « Société » sont des références à l’entité contractante applicable spécifiée dans le tableau ci-dessous dans cette section (le « **Tableau** »). Les produits livrables sont fournis par cette entité contractante. Dans le tableau, « **Localisation du client** » fait référence à l’endroit où se trouve le Client (selon le Bon de commande applicable, le cas échéant) et détermine la ligne du Tableau applicable à ce Client.

Tableau			
Localisation du client	Société	Droit applicable et entité arbitrale	Assurance
États-Unis et Canada	Glooko, Inc., une société enregistrée au Delaware, dont le siège est établi à 411 High Street, Palo Alto, CA, 94301, États-Unis	Droit californien (États-Unis) ; Judicial Arbitration and Mediation Services, Inc.	a) Assurance de responsabilité civile générale avec des seuils minimaux de 1 000 000 \$ par accident ; b) Assurance pour les accidents du travail et la responsabilité des employeurs répondant aux exigences légales minimales ; c) Assurance de responsabilité civile commerciale avec des seuils minimaux de

			<p>(1) 1 000 000 \$ par événement ; (2) Total général de 2 000 000 \$; d) 1 000 000 \$ pour blessure personnelle et préjudice découlant de la publicité ; e) 1 000 000 \$ pour dommages aux locaux loués ; f) Assurance de responsabilité civile pour les produits médicaux et biotechnologiques avec un seuil minimal de 10 000 000 \$ par événement et un total général de 10 000 000 \$; g) Erreurs et omissions/responsabilité cyber avec des seuils minimaux de 10 000 000 \$ par occurrence et un total général de 10 000 000 \$; h) Assurance de responsabilité civile automobile avec des seuils minimaux de 1 000 000 \$ par accident.</p> <p>L'assurance de la Société doit être souscrite par une compagnie d'assurance, qui détient une cotation A- ou supérieure au A.M. Best.</p>
En dehors des États-Unis et du Canada	Glooko AB, une société enregistrée en Suède sous le numéro d'enregistrement de société 556668-4675, située à Nellickevägen 20, 412 63 Göteborg, Suède	Droit suédois ; Institut d'arbitrage de la Chambre de commerce de Stockholm.	La Société a des couvertures d'assurance appropriées et raisonnables qu'elle maintiendra pendant toute la Durée.

25. **Notifications.** Toutes les notifications, approbations ou renoncations devant être données en vertu des termes du Contrat (autres que les communications opérationnelles habituelles) doivent être faites par écrit. Si elles sont adressées au Client, elles doivent être envoyées à l'adresse du Client qui apparaît sur un Bon de commande applicable. Si elles sont adressées à Glooko, Inc., elles doivent être envoyées à : Glooko, Inc., 411 High St., Palo Alto, CA 94301, États-Unis, à l'attention du service juridique. Si elles sont adressées à Glooko AB, elles doivent être envoyées à : Glooko AB, Nellickevägen 20, 412 63 Göteborg, Suède, à l'attention du service juridique. Toutes les notifications, approbations ou renoncations seront envoyées par l'une des méthodes suivantes et seront réputées avoir été reçues : (i) le jour de remise en main propre (en obtenant un reçu attestant cette livraison) ; ou (ii) le deuxième jour après l'envoi d'un tel avis par un service de courrier aérien de nuit ou de deux (2) jours reconnu au niveau national, frais de livraison complets

payés ; ou (iii) le cinquième jour après que cet avis a été posté, courrier recommandé, prépayé, accusé de réception demandé.

26. **Résolution des litiges.** La Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de biens ne sera pas applicable au Contrat. Tout différend contractuel ou réclamation découlant de, ou en relation avec, le Contrat sera définitivement réglé par arbitrage exécutoire dans la juridiction applicable figurant à la Section 24. Le jugement sur la décision rendue par l'arbitre peut être inscrit devant tout tribunal compétent. Les parties conviennent que, nonobstant toute disposition de la loi applicable, elles ne demanderont pas de dommages punitifs ou exemplaires contre toute partie, et l'arbitre n'aura pas d'autorité pour les accorder. Dans le cas où un arbitrage, une action en justice ou une procédure judiciaire est intenté en lien avec le Contrat, la partie gagnante aura droit de se faire rembourser ses coûts et ses frais d'avocat raisonnables. Nonobstant ce qui précède, aucune Section dans le Contrat n'empêche l'une ou l'autre des parties de demander une injonction dans un tribunal d'état ou fédéral compétent sans se conformer au préalable aux dispositions de l'arbitrage de cette Section.
27. **Survie.** Les obligations respectives de la Société et du Client en vertu des présentes qui, de par leur nature, se poursuivraient au-delà de la résiliation ou de l'expiration du Contrat, survivront.
28. **Cession.** Le Contrat lie les successeurs et ayants droit respectifs des parties. Aucune des parties ne peut céder l'un quelconque de ses droits ou obligations en vertu du Contrat sans le consentement écrit préalable de l'autre partie. La Société peut cependant céder ses droits et obligations sans consentement à un successeur ou à une partie qui a acheté la totalité ou la quasi-totalité de ses actifs ou de son activité.
29. **Force majeure.** Aucune des parties ne sera responsable envers l'autre du non-respect de ses obligations en vertu du Contrat lorsque ce manquement est causé par des événements indépendants de sa volonté tels qu'un incendie, une défaillance des réseaux de communication, des émeutes, des troubles civils, des embargos, des tempêtes, des actes de terrorisme, la peste, une guerre, des inondations, des tsunamis, des tremblements de terre ou d'autres catastrophes naturelles.
30. **Mises à jour.** La Société peut modifier tout ou partie du Contrat, par exemple, pour refléter des modifications de la loi ou des modifications apportées aux Produits livrables de la Société, à sa seule discrétion à tout moment. Le Client doit consulter le Contrat régulièrement. En continuant à utiliser ou à accéder aux Produits livrables après l'entrée en vigueur des modifications, le Client accepte d'être lié par le Contrat modifié et les conditions connexes concernant les Produits livrables.
31. **Intégralité du Contrat.** Le Contrat, y compris toutes les politiques et la documentation supplémentaires qui y figurent par le biais de liens hypertextes vers le site Web, ainsi que tout document ultérieur dûment signé par les deux parties et dont les termes sont expressément incorporés par référence dans le Contrat, constitue l'intégralité du contrat entre les parties. Le Contrat remplace tous les accords, ententes, négociations et discussions antérieurs et contemporains, qu'ils soient oraux ou écrits, et il n'existe aucune garantie, représentation et/ou accord entre les parties en lien avec l'objet du Contrat, sauf ce qui est stipulé dans ce Contrat.

II. CONDITIONS GÉNÉRALES DU LOGICIEL

- 1. Octroi de licence.** La Société octroie par les présentes au Client une licence et un droit incessibles, non exclusifs, révocables et limités pendant la Durée de ce Contrat, pour permettre à ses Utilisateurs autorisés (tels que définis ci-dessous) d'accéder et d'utiliser, sur des réseaux publics et privés, les modules de logiciel fournis par la Société et achetés par le Client dans un Bon de commande applicable (le « **Logiciel** »), pour les besoins commerciaux internes de son cabinet médical. La Société détient et conserve tous les droits, titres de propriété et intérêts relatifs au Logiciel. Le Logiciel est fourni au Client pour être uniquement utilisé selon ce qui est expressément stipulé dans le Contrat, et le Client n'utilisera pas le Logiciel, en intégralité ou en partie, pour tout autre usage ou finalité quelconque.
- 2. Documentation.** La Société accorde au Client un droit interne non exclusif, non transférable, limité, révocable et une licence au Client pour accéder et utiliser les manuels d'utilisation, les vidéos, les formations Web, les checklists et toutes les autres documentations et instructions de produits mises à la disposition du Client concernant son utilisation du Logiciel (collectivement, la « **Documentation** »). Le Client peut réaliser et distribuer des copies de la Documentation pour l'usage des Utilisateurs autorisés dans le cadre de l'utilisation des Produits livrables conformément au Contrat, mais pas davantage que le montant raisonnablement nécessaire. Toute copie autorisée de la Documentation doit contenir les mêmes informations relatives aux droits d'auteur et autres mentions de propriété qui apparaissent dans la Documentation.
- 3. Utilisation médicale autorisée.** Le Client convient que seuls des professionnels de médecine titulaires d'une licence appropriée et qui participent à la pratique médicale du Client (chacun étant désigné par « **Médecin** ») évalueront, diagnostiqueront et recommanderont un traitement pour chaque personne cherchant à se faire soigner et ayant une relation de patient à médecin avec un Médecin, conformément aux exigences applicables des lois, règlements et autorisations d'exercer (chacun étant désigné par « **Patient** »). Le Client prendra toutes les mesures requises pour veiller à ce que son utilisation du Logiciel soit conforme à toutes les lois, règles, règlements et normes professionnelles applicables. Aucune partie n'empêchera, ne contrôlera, ni n'influencera la relation médecin-patient établie entre un Médecin et un Patient. LA SOCIÉTÉ N'AURA PAS D'OBLIGATION, NI DE RESPONSABILITÉ EN CE QUI CONCERNE LA FOURNITURE DES PRESTATIONS MÉDICALES D'UN MÉDECIN.
- 4. Utilisateurs autorisés.** Le Client permettra aux utilisateurs autorisés pour lesquels il a acheté l'accès dans un Bon de commande d'accéder et d'utiliser les fonctionnalités et les fonctions du Logiciel acheté par le biais du Contrat (chacun étant désigné par un « **Utilisateur autorisé** »). L'Utilisateur autorisé peut être l'un quelconque des Médecins employés par le Client, un Patient ou tout prestataire de services médicaux ou de santé, y compris, mais sans que cela soit limitatif, un/une éducateur en diabète, assistant médical, infirmier, kinésithérapeute, psychothérapeute ou tout prestataire tiers employé, payé ou engagé par le Client qui l'autorise à accéder et à utiliser le Logiciel pour son compte. Le Client sera le seul responsable de vérifier l'identité et l'authenticité de tous ses Utilisateurs autorisés. Pour tout Utilisateur autorisé tiers du Client, il veillera à ce que ces tiers soient expressément liées par un accord écrit qui ne sera pas moins protecteur pour la Société que les termes du Contrat avant de permettre à ces tiers d'accéder et d'utiliser le Logiciel. Le Client prendra toutes les précautions raisonnables pour s'assurer que le Logiciel est utilisé par ses Utilisateurs autorisés d'une manière compatible avec les exigences éthiques et légales applicables. Chaque Utilisateur autorisé créera un identifiant d'utilisateur unique et des identifiants de connexion pour lui permettre d'accéder et d'utiliser le Logiciel (« **ID d'utilisateur** »). Les ID d'utilisateur ne seront pas partagés ou utilisés par plus d'un Utilisateur autorisé à la fois. Le Client est exclusivement responsable de veiller à ce que ses Utilisateurs autorisés préservent la confidentialité des comptes,

des mots de passe et des identifiants de connexion. La Société n'assume aucune responsabilité pour des activités quelconques entreprises par quiconque utilisant des comptes, des mots de passe ou des identifiants de connexion d'un Utilisateur autorisé. Le Client préviendra immédiatement la Société de toute utilisation non permise ou non autorisée des comptes, des mots de passe ou des identifiants de connexion dont le Client a connaissance.

5. **Utilisation par les Patients.** Les Patients peuvent s'abonner pour utiliser directement le Logiciel et télécharger certaines données des appareils utilisés pour surveiller et gérer leurs diabètes et qui sont compatibles avec le Logiciel (« **Appareils approuvés** »). En utilisant le Logiciel, le Patient a la maîtrise de ses informations personnellement identifiables, ses données personnelles et les informations de santé personnelles qu'il charge dans le Logiciel, y compris les informations issues de n'importe quel Appareil approuvé utilisé pour surveiller les niveaux de glucose ou de tout autre appareil ou source de données (les « **Données de patient** »). Le Patient pourra choisir les tiers auxquels il donnera accès à ses Données de Patient.
6. **Restrictions.** Le Client ne doit pas, et ne devra pas permettre ou rendre possible à un tiers de :
- (i) copier, modifier, décompiler, désactiver, altérer, détruire, désassembler, faire de l'ingénierie inverse ou tenter de reconstruire, identifier ou découvrir tout code source, idées sous-jacentes, techniques d'interface utilisateur sous-jacentes ou algorithmes du logiciel par quelque moyen que ce soit, ou divulguer tout ce qui précède ;
 - (ii) sauf dans les cas expressément stipulé dans le Contrat, fournir, héberger, louer, donner à bail, prêter ou utiliser le Logiciel à des fins de partage du temps, d'abonnement ou à des fins similaires ;
 - (iii) sous-licencier, revendre, transférer ou céder le Logiciel ou l'un quelconque des droits ou licences accordés en vertu du Contrat ;
 - (iv) utiliser des méthodes d'exploration de données ou de collecte et d'extraction de données similaires en relation avec le Logiciel ;
 - (v) utiliser le Logiciel à des fins de recherche (y compris, mais sans que cela soit limitatif, la recherche clinique), à moins que cela ne soit déjà inscrit dans un Bon de commande autorisant spécifiquement une telle utilisation ;
 - (vi) utiliser le Logiciel pour le stockage, la possession ou la transmission de toute information dont la possession, la création ou la transmission enfreint toute loi applicable, y compris, sans limitation, les lois concernant le matériel volé, le matériel obscène ou la pédopornographie ;
 - (vii) télécharger ou partager tout contenu illégal, nuisible, menaçant, abusif, délictuel, diffamatoire, calomnieux, vulgaire, obscène, profane, portant atteinte à la vie privée d'autrui ou haineux ;
 - (viii) télécharger, transmettre, stocker ou rendre disponible tout contenu ou code contenant des virus, des codes malveillants, des logiciels malveillants ou des composants conçus pour nuire aux fonctionnalités du logiciel ou les limiter ;
 - (ix) transmettre du contenu sur le Logiciel qui enfreint ou détourne les droits de propriété intellectuelle ou les droits à la vie privée de tout tiers (« Droits de propriété intellectuelle » désigne les droits d'auteur, les droits moraux, la marque, la présentation commerciale, le brevet, le secret commercial, la concurrence déloyale, le droit à la vie privée, le droit de publicité et tout autre droit de propriété) ;
 - (x) permettre ou rendre possible à d'autres d'utiliser les services ou le Logiciel en utilisant ses informations de compte ;
 - (xi) accéder ou tenter d'accéder aux services ou au Logiciel par tout autre moyen que l'interface fournie ou autorisée par la Société ; ou
 - (xii) contourner toute restriction d'accès ou d'utilisation mise en place pour empêcher certaines utilisations du Logiciel.

7. **Ne pas utiliser en cas d'urgence.** Le Client comprend que le Logiciel est destiné à l'aider à rationaliser ses opérations de pratique médicale et que le Logiciel n'est pas conçu pour être utilisé pour des urgences médicales. Le Client doit informer ses Patients que le Service n'est pas conçu pour une utilisation en cas d'urgence.
8. **Absence de recommandations de Patients.** Aucune section dans ce Contrat ne devra être interprétée comme une offre de paiement d'argent ou une autre rémunération faite par une partie à l'autre partie ou à tout partenaire de l'autre partie, que ce soit directement ou indirectement, ouvertement ou pas, en contrepartie de toute recommandation de Patient ou pour recommander ou arranger, acheter, louer ou commander un article ou une prestation.
9. **Restrictions concernant le partage de données.** Le Client ne doit pas : (i) partager ou publier publiquement des rapports ou des analyses qui permettent de comparer les Appareils approuvés ; ou (ii) commercialiser toute offre de produit utilisant les Données de Patients et/ou toute autre donnée non publiques concernant les Appareils approuvés (ou toutes données contenues dans ceux-ci). Le Client ne doit utiliser le Logiciel que pour les Patients dont il a obtenu un consentement suffisant, lorsque la loi l'exige.
10. **Liens vers des tiers.** La Société peut placer des liens, des icônes ou des affichages dans le Logiciel. L'inclusion d'un lien n'est pas synonyme de l'approbation par la Société du site qui fait l'objet du lien. La Société n'est pas responsable du contenu ou des informations contenues sur ces autres sites et n'exerce pas de contrôle éditorial ou autre sur ces autres sites. La Société n'est pas responsable des politiques et pratiques de confidentialité de ces liens vers des tiers. La Société n'assume aucune garantie, ni responsabilité pour les dommages ou pertes résultant de l'utilisation par le Client des contenus ou des ressources quelconques extérieurs à la Société, y compris les hyperliens externes, les publicités, les promotions, les recommandations, les sites Web ou toutes autres ressources externes, qui sont trouvés ou rendus disponibles par le biais du Logiciel. La Société n'assume aucune garantie, ni responsabilité pour la qualité, la précision, l'actualité, la fiabilité, la disponibilité ou la légalité de tels contenus extérieurs à la Société.
11. **Indemnisation en cas d'atteinte à la propriété intellectuelle.** La Société doit défendre, indemniser et dégager de toute responsabilité, ses filiales, affiliés, responsables, directeurs, agents, employés et ayant-droits, de et contre toutes les réclamations, actions en justice, procédures, pertes, dommages, responsabilités, coûts et dépenses (y compris, sans limitation, les frais d'avocat raisonnables) (collectivement dénommés les « **Pertes** ») subis par lui en liaison avec une réclamation faite par un tiers pour une action effective ou une menace d'action indiquant que le Logiciel enfreint ou détourne la propriété des droits d'auteur, brevets, marques, secrets commerciaux ou autres droits exclusifs ou autres de tiers. La Société ne sera pas tenue d'indemniser le Client dans la mesure où la contrefaçon présumée découle (i) de l'utilisation du Logiciel en combinaison avec d'autres produits, processus ou matériaux de données non fournis par la Société, et où ces infractions n'auraient pas été commises si le Client ne les avait pas combinées, ou (ii) du contenu du Client. Si le Logiciel tel qu'il est utilisé par le Client devient, ou de l'avis de la Société est susceptible de devenir, l'objet d'une action en contrefaçon, la Société, à sa discrétion et à ses frais : (i) accordera au Client le droit de continuer à utiliser le Logiciel tel que cela est envisagé dans le Contrat, ou (ii) modifiera le Logiciel pour empêcher une telle action qui pourrait résulter de son utilisation en vertu des présentes, ou (iii) remplacera le Logiciel par un logiciel tout autant adapté, compatible, fonctionnel et non contrefait, sans frais supplémentaires pour le Client. Si aucune de ces options n'est raisonnablement disponible à la Société, alors le Contrat peut être résilié à la discrétion de l'une quelconque des parties en présence, sans qu'aucune de ces parties n'en assume une quelconque obligation ou responsabilité

supplémentaire, hormis le fait que la Société convient de rembourser rapidement au Client la part proportionnelle de tous frais prépayés et non utilisés par le Client.

12. **Limitations.** La Société n'assume aucune responsabilité et n'aura pas de responsabilité pour toute action en contrefaçon basée sur (i) l'accès du Client à et/ou l'utilisation du Logiciel qui fait suite à une notification d'action en contrefaçon ; (ii) toute modification du Logiciel faite par le Client ou à sa discrétion ; (iii) la combinaison faite par le Client du Logiciel avec des programmes, services, données, matériels ou autres documents de tiers ou (iv) toute contrefaçon de marque ou de copyright utilisant des marquages ou des marques non appliqués par la Société ou utilisant tout marquage ou marque appliqué à la demande du Client.
13. **Logiciel Open Source.** Certains éléments du Logiciel peuvent être fournis au Client avec des licences « open source » ou « logiciel libre » (« **Logiciel Open Source** »). Une partie du Logiciel Open Source est détenu par des tiers. Le Logiciel Open Source n'est pas soumis aux termes et conditions du Contrat. En revanche, chaque élément du Logiciel Open Source est soumis à une licence en vertu des conditions de la licence d'utilisateur final qui accompagne un tel Logiciel Open Source. Aucune Section dans le Contrat ne limite les droits du Client ou n'octroie des droits au Client qui remplacent les conditions générales de toute licence d'utilisateur final applicable au Logiciel Open Source. Si cela est requis par une licence pour un Logiciel Open Source particulier, la Société met ce Logiciel Open Source, et les modifications apportées par la Société à ce Logiciel Open Source, à disposition sur demande écrite à l'adresse de notification indiquée sur le Bon de commande.
14. **Licence de données analytiques.** Le Client accepte que la Société a le droit non exclusif de collecter et d'utiliser des données anonymisées, ne pouvant être identifiables et qui sont agrégées, et leurs dérivés, et des informations connexes, y compris, mais sans que cela soit limitatif, des informations sur les appareils, les systèmes, les logiciels connexes, les services, ou des périphériques générés par et associés à l'utilisation du Logiciel par le Client (« **Données analytiques** »). Les Données Analytiques peuvent être utilisées dans le but de faciliter la fourniture de développement de produits, d'améliorations, de mises à jour logicielles, d'authentification de licence, d'assistance, de reporting, d'analyse et à d'autres fins commerciales.
15. **Contrôle des exportations.** Le Client accepte et garantit qu'il n'utilise pas et qu'il n'utilisera pas, ou qu'il n'exporte pas ou ne réexporte pas et qu'il n'exportera ou ne réexportera pas les Produits livrables, sauf autorisation par la loi des États-Unis et les lois de la ou des juridictions dans lesquelles les Produits livrables ont été obtenus. En particulier, mais sans que cela soit limitatif, les Produits livrables ne peuvent pas être exportés ou réexportés (a) vers un pays sous embargo américain ou (b) à toute personne figurant sur la liste des ressortissants spécialement désignés du département du Trésor américain, sur la liste des personnes ou des entités refusées par le département du commerce des États-Unis ou sur toute autre liste de groupes restreints. En utilisant un Produit livrable, le Client déclare et garantit que ses Utilisateurs autorisés ne se trouvent pas dans un tel pays ou sur une telle liste. Le Client s'engage également à ne pas utiliser les Produits livrables à des fins interdites par la loi des États-Unis, y compris, sans que cela soit limitatif, le développement, la conception, la fabrication ou la production de missiles, d'armes nucléaires, chimiques ou biologiques.
16. **Utilisateurs finaux gouvernementaux.** Le Logiciel et la documentation associée sont des « Articles commerciaux », tel que ce terme est défini dans 48 C.F.R. §2.101, comprenant des « Logiciels informatiques commerciaux » et de la « Documentation sur les logiciels informatiques commerciaux », tels que ces termes sont utilisés dans 48 C.F.R. §12.212



ou 48 C.F.R. §227.7202, selon le cas. Conformément à 48 C.F.R. §12.212 ou à 48 C.F.R. §227.7202-1 à 227.7202-4, selon le cas, le Logiciel informatique commercial et la Documentation du logiciel informatique commercial sont concédés sous licence aux utilisateurs finaux du gouvernement américain (a) uniquement en tant qu'articles commerciaux et (b) avec uniquement les droits accordés à tous les autres utilisateurs finaux conformément aux conditions générales des présentes.

17. **GARANTIE.** LA SOCIÉTÉ GARANTIT QUE LE LOGICIEL SERA MATÉRIELLEMENT CONFORME À SES DESCRIPTIONS DE FONCTIONNALITÉS EN VIGUEUR.

18. **EXCLUSION DE GARANTIES.** A L'EXCEPTION DE CE QUI EST INDIQUÉ DANS LA SECTION GARANTIE IMMÉDIATEMENT CI-DESSUS, LA SOCIÉTÉ N'OFFRE AUCUNE GARANTIE CONCERNANT LE LOGICIEL, ET LA SOCIÉTÉ DÉCLINE PAR LA PRÉSENTE TOUTES LES GARANTIES, EXPRESSES ET IMPLICITES, LÉGALES OU AUTRES CONCERNANT LES SERVICES, Y COMPRIS, SANS QUE CELA SOIT LIMITATIF, TOUTE GARANTIE IMPLICITE DE QUALITE MARCHANDE, D'UN USAGE COMMERCIAL, D'ABSENCE DE VIOLATION, DE COMPATIBILITÉ ET TOUTES GARANTIES DÉCOULANT D'UNE TRANSACTION OU D'UN USAGE COMMERCIAL ET DE TOUTES CONDITIONS DE QUALITÉ, DE DISPONIBILITÉ, DE FIABILITÉ, DE BUGS OU D'ERREURS. LA SOCIÉTÉ N'OFFRE AUCUNE GARANTIE QUE L'ACCÈS OU L'UTILISATION DU LOGICIEL SERA ININTERROMPU OU SANS ERREUR, QUE TOUS LES DÉFAUTS ET ERREURS DU LOGICIEL SERONT CORRIGÉS OU QUE LE LOGICIEL RÉPONDRA À DES CRITÈRES DE PERFORMANCE OU DE QUALITÉ SPÉCIFIQUES. LA SOCIÉTÉ N'OFFRE AUCUNE GARANTIE QUANT À L'EXACTITUDE DES DONNÉES OU DES INFORMATIONS FOURNIES PAR DES TIERS. CERTAINES JURIDICTIONS N'AUTORISENT PAS L'EXCLUSION DE CERTAINES GARANTIES ET CONDITIONS ; PAR CONSÉQUENT, CERTAINES DES EXCLUSIONS SUSMENTIONNÉES PEUVENT NE PAS ÊTRE APPLICABLES SI LE CLIENT EST DOMICILIÉ DANS UNE TELLE JURIDICTION.

III. CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICES PROFESSIONNELS

1. **Services professionnels.** En complément des prestations d'assistance courantes que le Client reçoit dans le cadre de son achat du Logiciel, le Client peut acheter à la Société des prestations de formation, de consultation, de migration de données, de conversion, d'intégration, de mise en œuvre ou autres, pour l'aider à utiliser le Logiciel (collectivement dénommés les « **Services professionnels** »), tel que précisées dans un Statement of Work et convenues par les deux parties. Tous les Services professionnels seront fournis par des personnes disposant de niveaux de connaissance, de compétences et d'une expérience compatibles avec les exigences de ce Contrat, et seront mis en œuvre en temps opportun, de manière professionnelle et dans les règles de l'art, conformément aux pratiques et normes de l'industrie généralement acceptées.

IV. GLOOKO INC. CONDITIONS GÉNÉRALES DU MATÉRIEL

1. **Risque de perte.** Le Matériel est acheté par le Client. Le risque de perte du Matériel est transféré au Client lors de la livraison du Matériel par la société au transporteur tiers pour expédition au Client. Les frais d'expédition et de manutention, et toute assurance pour le Matériel pendant le transport vers le Client, sont à la charge expresse du Client.

2. **Utilisation du Matériel.** L'utilisation du Matériel est soumise à la disponibilité et aux limitations opérationnelles de l'équipement requis et des installations associées. Le Matériel dépendant de la réception cellulaire peut ne pas fonctionner ou peut fonctionner partiellement dans certaines zones où la réception est faible.
3. **Garantie limitée.** La Société garantit au Client qu'à compter de la date d'achat, le Matériel sera exempt de défauts de matériaux et de fabrication pendant douze (12) mois. La responsabilité unique et exclusive de la Société, et le recours unique et exclusif du Client au titre de la présente garantie consistera à réparer et/ou à remplacer le Matériel, selon ce qui est choisi par la Société à son entière discrétion. La Société sera responsable de tous les frais d'expédition engagés dans le cadre des retours ou des remplacements en vertu de cette Section. Cette garantie limitée est personnelle au Client. Toute vente, location ou autre transfert ou utilisation de produits couverts par cette garantie à ou par une personne autre que l'utilisateur d'origine entraînera la résiliation immédiate de cette garantie limitée. Cette garantie s'applique à condition que le Client : (i) prévienne rapidement la Société de ce défaut et (ii) respecte les instructions ou les requêtes de la Société à propos de la réparation ou du remplacement du Matériel de la Société, le cas échéant. Cette garantie limitée ne couvre pas :
- (i) L'utilisation du Matériel en dehors ou en contradiction avec les instructions fournies par la Société ;
 - (ii) Les défauts ou dommages résultant d'une installation, d'une utilisation, d'un test, d'un entretien, d'un réglage ou d'un service, d'une réparation ou d'une modification inappropriés par le Client ou un tiers ;
 - (iii) Les catastrophes naturelles, accident, utilisation négligente ou mauvaise utilisation, abus, dommages cosmétiques résultant d'une utilisation normale ou de toute autre cause autre que l'utilisation ordinaire ;
 - (iv) Un environnement de stockage ou d'exploitation inapproprié, un chauffage ou une climatisation excessifs ou inadéquats, des pannes de courant électrique, des surtensions, des contraintes électriques ou électromécaniques, des dégâts d'eau ou d'autres irrégularités ;
 - (v) L'utilisation du Matériel en conjonction avec des accessoires, des produits auxiliaires et des équipements périphériques ou des logiciels ou pilotes de logiciels tiers non autorisés ;
 - (vi) Un Matériel qui a été démonté physiquement ou dont l'un des logiciels a été accédé de manière non autorisée.
4. **EXCLUSION DE GARANTIES.** A L'EXCEPTION DE CE QUI EST INDIQUÉ DANS LA SECTION 3 IMMÉDIATEMENT CI-DESSUS, LA SOCIÉTÉ N'OFFRE AUCUNE GARANTIE CONCERNANT LE MATÉRIEL, ET LA SOCIÉTÉ DÉCLINE PAR LA PRÉSENTE TOUTES GARANTIES, EXPRESSES ET IMPLICITES, CONCERNANT LE MATÉRIEL, Y COMPRIS, SANS LIMITATION, TOUTES GARANTIES IMPLICITE DE QUALITE MARCHANDE, D'ADEQUATION A UN USAGE PARTICULIER, D'ABSENCE DE VIOLATION, DE COMPATIBILITÉ OU DE SÉCURITÉ. LA SOCIÉTÉ N'OFFRE AUCUNE GARANTIE QUE L'ACCÈS AU MATÉRIEL OU L'UTILISATION DU MATÉRIEL SERA ININTERROMPU OU SANS ERREUR, QUE TOUS LES DÉFAUTS ET ERREURS DU MATÉRIEL SERONT CORRIGÉS OU QUE LE MATÉRIEL RÉPONDRA À DES CRITÈRES DE PERFORMANCE OU DE QUALITÉ SPÉCIFIQUES. LA SOCIÉTÉ N'OFFRE PAS DE GARANTIES QUANT À L'EXACTITUDE DES DONNÉES OU DES INFORMATIONS FOURNIES PAR DES TIERS. LE MATÉRIEL N'EST PAS CONÇU, FABRIQUÉ, LIVRÉ OU PREVU POUR UNE UTILISATION QUELCONQUE PAR LAQUELLE UNE DÉFAILLANCE POURRAIT PROVOQUER DIRECTEMENT LA MORT, DES BLESSURES CORPORELLES OU DES DOMMAGES PHYSIQUES OU ENVIRONNEMENTAUX GRAVES. LE CLIENT ASSUME LA RESPONSABILITÉ DE SA SÉLECTION POUR OBTENIR SES RÉSULTATS ESCOMPTÉS ET POUR LEUR INSTALLATION, LEUR UTILISATION ET LES RÉSULTATS QUI EN DECOULENT.

1. **Conservation du titre.** La Société conserve tous les droits et titres légaux et la propriété complète du Matériel nonobstant la livraison, la possession et l'utilisation de ce Matériel par le Client en vertu des présentes. Le Client n'est pas autorisé à revendre, louer, distribuer, transporter depuis ses locaux ou de toute autre manière mettre une partie ou l'intégralité du Matériel à la disposition de tiers. Le Client devra, à ses frais et à ses risques, retourner tout matériel à la résiliation du Contrat ou de tout Bon de commande applicable.
 2. **Utilisation du Matériel.** L'utilisation du Matériel est soumise à la disponibilité et aux limitations opérationnelles de l'équipement requis et des installations associées. Le Matériel dépendant de la réception cellulaire peut ne pas fonctionner ou peut fonctionner partiellement dans certaines zones où la réception est faible.
 3. **Recours en cas de défaut de Matériel.** En cas de défaut de Matériel, la responsabilité unique et exclusive de la Société, et le recours unique et exclusif du Client consistera à réparer et/ou à remplacer le Matériel, selon ce qui est choisi par la Société à son entière discrétion. La Société sera responsable de tous les frais d'expédition engagés dans le cadre des retours ou des remplacements en vertu de cette Section. Ce recours est personnel au Client. Ce recours s'applique à condition que le Client : (i) prévienne rapidement la Société de ce défaut ; et (ii) respecte les instructions ou les requêtes de la Société à propos de la réparation ou du remplacement du Matériel de la Société, le cas échéant.
Le droit de recours conformément à la présente section ne couvre pas :
 - (i) L'utilisation du Matériel en dehors ou en contradiction avec les instructions fournies par la Société ;
 - (ii) Les défauts ou dommages résultant d'une installation, d'une utilisation, d'un test, d'un entretien, d'un réglage ou d'un service, d'une réparation ou d'une modification inappropriés par le Client ou un tiers ;
 - (iii) Les catastrophes naturelles, accident, utilisation négligente ou mauvaise utilisation, abus, dommages cosmétiques résultant d'une utilisation normale ou de toute autre cause autre que l'utilisation ordinaire ;
 - (iv) Un environnement de stockage ou d'exploitation inapproprié, un chauffage ou une climatisation excessifs ou inadéquats, des pannes de courant électrique, des surtensions, des contraintes électriques ou électromécaniques, des dégâts d'eau ou d'autres irrégularités ;
 - (v) L'utilisation du Matériel en conjonction avec des accessoires, des produits auxiliaires et des équipements périphériques ou des logiciels ou pilotes de logiciels tiers non autorisés ; ou
 - (vi) Un Matériel qui a été démonté physiquement ou dont l'un des logiciels a été accédé de manière non autorisée.
- (i) **EXCLUSION DE GARANTIES.** A L'EXCEPTION DE CE QUI EST INDIQUÉ DANS LA SECTION 3 IMMÉDIATEMENT CI-DESSUS, LA SOCIÉTÉ N'OFFRE AUCUNE GARANTIE CONCERNANT LE MATÉRIEL, ET LA SOCIÉTÉ DÉCLINE PAR LA PRÉSENTE TOUTES GARANTIES, EXPRESSES ET IMPLICITES, CONCERNANT LE MATÉRIEL, Y COMPRIS, SANS QUE CELA SOIT LIMITATIF, TOUTE GARANTIE IMPLICITE DE QUALITE MARCHANDE, D'ADEQUATION A UN USAGE PARTICULIER, D'ABSENCE DE VIOLATION, DE COMPATIBILITÉ OU DE SÉCURITÉ. LA SOCIÉTÉ N'OFFRE AUCUNE GARANTIE QUE L'ACCÈS AU MATÉRIEL OU L'UTILISATION DU MATÉRIEL SERA ININTERROMPU OU SANS ERREUR, QUE TOUS LES DÉFAUTS ET ERREURS DU MATÉRIEL SERONT CORRIGÉS OU QUE LE MATÉRIEL RÉPONDRA À DES CRITÈRES DE PERFORMANCE OU DE QUALITÉ SPÉCIFIQUES. LA SOCIÉTÉ N'OFFRE PAS DE GARANTIES QUANT À L'EXACTITUDE DES DONNÉES OU DES INFORMATIONS FOURNIES PAR DES TIERS. LE MATÉRIEL N'EST PAS CONÇU, FABRIQUÉ, LIVRÉ OU PREVU POUR UNE UTILISATION QUELCONQUE PAR LAQUELLE UNE DÉFAILLANCE POURRAIT PROVOQUER DIRECTEMENT LA MORT, DES BLESSURES CORPORELLES OU DES DOMMAGES PHYSIQUES OU ENVIRONNEMENTAUX GRAVES. LE CLIENT ASSUME LA RESPONSABILITÉ DE SA SÉLECTION POUR OBTENIR SES RÉSULTATS ESCOMPTÉS ET POUR LEUR INSTALLATION, LEUR UTILISATION ET LES RÉSULTATS QUI EN DECOULENT.

VI. CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICES D'ASSISTANCE

- Services d'assistance.** Pour l'aider à l'utilisation du Logiciel qu'il a acheté, le Client recevra une assistance technique sur ce produit, conformément aux politiques d'assistance techniques de la Société en vigueur. Les informations d'assistance de la Société sont disponibles à l'adresse <https://support.glooko.com/>, et elles pourront être modifiées et mises à jour par la Société à tout moment, à son entière discrétion. Il est recommandé aux Utilisateurs autorisés de suivre toute formation qu'ils auraient achetées avant d'utiliser le Logiciel. À la demande du Client, la Société peut fournir une assistance technique supplémentaire au tarif horaire en vigueur de la Société, sous réserve de la signature d'un Bon de commande supplémentaire. La Société ne sera pas responsable de l'assistance générale relative à l'utilisation par le Client du logiciel ou du matériel fourni par toute entité autre que la Société ou ses filiales. Ces exclusions incluent les systèmes d'exploitation, le matériel informatique, les applications bureautiques, les navigateurs Web, les logiciels EMR, les mécanismes d'authentification spécifiques au Client, le réseau du Client ou tout autre matériel ou logiciel que la Société ne contrôle pas.
- Disponibilité de l'assistance.** La Société fournit une assistance technique aux Utilisateurs autorisés du Client ayant des problèmes avec leur compte par e-mail, téléphone et SMS (les services d'« Assistance »). De nombreuses ressources en libre-service sont également disponibles à <https://support.glooko.com>. La Société encourage tous les Utilisateurs autorisés du Client à visiter d'abord ce lien en cas de problème avec l'utilisation du Logiciel.
- Heures d'assistance.** L'assistance est disponible du lundi au vendredi, de 8 h à 20 h, heure de l'est des Etats-Unis (États-Unis et Canada) et de 8 h à 17 h heure européenne centrale (en dehors des États-Unis et du Canada). L'assistance n'est pas disponible durant le week-end, les jours fériés dans les territoires respectifs et tous les jours fériés observés par la Société.
- Durée de l'assistance.** La Société fournit de l'assistance pendant toute la Durée du Contrat.
- Système d'assistance.** La Société gère les demandes d'assistance via son système de tickets d'assistance.
- Classification des problèmes, remontée et temps de réponse :** Tous les problèmes d'assistance sont initialement considérés comme étant de priorité 3, puis remontés selon les besoins en fonction des définitions de priorité des problèmes détaillées ci-dessous. Les temps de réponse de la Société pour les problèmes d'assistance signalés par le Client sont résumés ci-dessous. Lorsqu'un problème a été remonté, selon la nature et le caractère du problème signalé, il est envoyé au personnel interne dédié à résoudre le problème en fonction de sa nature et de son caractère. Nonobstant ce qui précède, si un incident implique une violation potentielle des données ou une violation des obligations de sécurité des données de la Société, ces problèmes sont immédiatement remontés à la priorité 0.
- Classifications des problèmes d'assistance**

Priorité 0 – Code Rouge

- Panne complète du système ou panne des principaux composants du système qui a une incidence sur la capacité de télécharger, d'afficher ou de partager des données à distance ou en clinique.
- Problème de sécurité entraînant la divulgation (ou la menace de divulgation) des données personnelles de santé personnelles/données personnelles des utilisateurs de Glooko sur un forum public.
- L'application mobile se bloque de manière répétée pour au moins 20 utilisateurs ou plus, de sorte que ces utilisateurs ne peuvent pas utiliser l'application.

Priorité 1 – Critique

- Les données de l'appareil de diabète pris en charge ne sont pas correctement reçues, analysées, interprétées ou affichées à partir d'un ou plusieurs appareils.
- Un problème d'intégrité ou de disponibilité des données affecte la capacité d'afficher ou de mettre à jour les données pour de nombreux utilisateurs et clients.
- Une vulnérabilité de sécurité a été détectée ; exposition possible ou détectée des informations du patient.
- La plate-forme API est en panne.

Priorité 2 – Majeure

- Un problème de disponibilité des données affecte la capacité d'afficher ou d'accéder à une ou plusieurs catégories de données pour un client.
- Identification d'une opportunité pour empêcher l'exploitation d'une vulnérabilité de sécurité.
- Les applications mobiles se bloquent de manière répétée pour moins 20 utilisateurs ou plus, de sorte que ces utilisateurs ne peuvent pas utiliser l'application.
- Une partie de l'application mobile ne répond pas ou ne fonctionne pas.
- Des performances importantes du système se sont dégradées.

Priorité 3 – Mineure

- Problème mineur, cosmétique.
- Problème logiciel qui affecte les fonctionnalités mais n'empêche pas les opérations normales.
- Identification d'une opportunité d'améliorer l'intégrité ou la sécurité des données qui n'est pas immédiatement urgente.
- Tout autre bug non classé comme code rouge, critique ou majeur.

8. Temps de Réponse aux Problèmes Ciblés

Catégories de niveau de service	Priorité 3 (mineure)	Priorité 2 (majeure)	Priorité 1 (critique)	Priorité 0 (code rouge)
Temps de réponse (accusé de réception) et confirmation de la priorité	16 heures ouvrables	8 heures ouvrables	6 heures*	6 heures*

Objectif de Résolution (après confirmation de la priorité) pour les incidents en production	À considérer pour la feuille de route	À considérer pour la prochaine version majeure	16 heures ouvrables	8 heures ouvrables
% de temps de réponse	95 % en 16 heures ouvrables	95 % en 8 heures ouvrables	80 % en 6 heures ouvrables	80 % en 6 heures ouvrables
% d'analyse des causes profondes des actions correctives et préventives	S/O	S/O	100 %**	100 %**
*Délais applicables, à moins que cela ne retarde la résolution de l'incident ou l'enquête sur le problème				
**Si jugé approprié en fonction du système de gestion de la qualité de la Société				

9. Obligations du client

Afin que la Société puisse résoudre les problèmes signalés par le Client dans les délais de réponse indiqués ci-dessus, le Client lui-même doit entreprendre les actions énumérées ci-dessous lors du signalement du problème à la Société :

- Valider et tenter de recréer le problème avant de le signaler à la Société ;
- Signaler le problème à la Société dans un délai d'un jour après qu'il se soit produit ;
- Fournir toute analyse supplémentaire demandée par la Société et coopérer raisonnablement avec la Société pour identifier, évaluer et résoudre le problème.

10. Exclusions

La Société n'est pas responsable du non-respect des Temps de Réponse aux Problèmes Ciblés ci-dessus pour les problèmes résultant : (a) de l'utilisation du Logiciel par le Client autre que celle autorisée en vertu du Contrat ou de la documentation ; (b) des problèmes causés par les données du Client ; (c) des problèmes causés par l'équipement du Client ou de son Utilisateur autorisé ; (d) des problèmes causés par des actes de tiers, ou des services et/ou des systèmes non fournis par la Société ; ou (e) des problèmes généraux de télécommunications ou des problèmes causés par d'autres facteurs échappant au contrôle raisonnable de la Société.

VII. DISPONIBILITÉ DU LOGICIEL

Disponibilité. La Société rendra le Logiciel Disponible de manière continue, selon la formule du 24 h/7 jours avec une moyenne de 99,9 % du temps (« **Disponibilité du Logiciel** »), sauf en cas de non-disponibilité causée par des Exceptions (comme définies ci-dessous). « Disponible » signifie que le Logiciel est disponible pour l'accès et l'utilisation par le Client conformément à sa pleine fonctionnalité prévue conformément à sa documentation en vigueur. Pour calculer le

pourcentage de Disponibilité, les « Exceptions » à la Disponibilité du Logiciel suivantes, décrites ci-dessous, ne seront pas considérées comme des périodes pendant lesquelles le Logiciel n'est pas disponible.

Exceptions. Les exceptions ci-dessous sont toutes les exceptions autorisées à la Disponibilité du logiciel :

« **Période de maintenance d'urgence** » désigne la période de temps écoulée pendant toute maintenance effectuée sur le Logiciel, laquelle maintenance est requise en raison de conditions indépendantes de la volonté de la Société. La Société fournira au Client un préavis d'au moins trente (30) minutes pour la maintenance d'urgence, dans la mesure du possible. La maintenance d'urgence peut avoir lieu à tout moment, si la Société le juge nécessaire et à sa seule discrétion.

« **Période de maintenance planifiée** » désigne la période de temps écoulée pendant toute maintenance planifiée effectuée par la Société sur le Logiciel. La Société fournira au Client un avis de maintenance planifiée qui affectera l'accès au Logiciel. La Société fera des efforts commercialement raisonnables pour planifier la maintenance pendant des heures autres que pendant les heures normales de bureau.

« **Temps d'arrêt autorisé** » signifie ce qui suit :

- Inopérabilité due à une maintenance planifiée ou d'urgence (survenant pendant les périodes de maintenance planifiées ou les périodes de maintenance d'urgence) ;
- Problèmes causés par les services de télécommunications et/ou Internet ;
- Problèmes causés par des logiciels ou du matériel non fournis ou contrôlés par la Société (tels que l'environnement du serveur d'hébergement Web Amazon sur lequel le logiciel de la Société est stocké et accessible, ou un fabricant d'appareils modifiant ses spécifications) ;
- Problèmes dus à des événements de Force majeure, tels que prévus dans le Contrat, et à des faits de guerre ou des événements naturels ;
- Problèmes dus à des actes ou des omissions du Client, de ses agents, employés ou sous-traitants ;
- Problèmes dus à des défauts dans les données fournies par le Client que la Société n'aurait pas pu découvrir en exerçant une diligence raisonnable avant la panne ;
- Problèmes dus à la non mise en œuvre par le Client des modifications d'équipement ou de logiciel raisonnablement recommandées par écrit par la Société comme essentielles au maintien des niveaux de service à la suite d'un changement dirigé par le Client dans l'environnement d'exploitation ;
- Inopérabilité due à une augmentation de la demande des ressources système de la part du Client qui n'a pas laissé à la Société un délai raisonnable pour s'adapter ;
- Inopérabilité en raison du dépassement du nombre maximum d'utilisateurs simultanés spécifié dans le Contrat ou le Bon de commande, selon le cas ; et
- Problèmes dus au fonctionnement dans le cadre d'un plan de reprise après sinistre.

VIII. ACCORD DE TRAITEMENT DE DONNEES ET CLAUSES CONTRACTUELLES TYPES GLOOKO

Le présent Contrat-cadre intègre les Clauses Contractuelles Types de Glooko (les "Clauses") disponibles ici : <https://www.glooko.com/dataprocessingagreement/> dès lors (i) que Glooko AB traite des données personnelles pour le



compte du Client, et (ii) qu'il n'existe aucun accord de traitement de données négocié et signé individuellement entre le Client et Glooko AB.