

Termes et Conditions

ACCEPTATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

La signature du présent document vaut acceptation expresse, pleine et entière des **Termes et Conditions** d'Arche TI, tels que joints en annexe au présent contrat et également accessibles aux adresses suivantes :

[Termes et Conditions.](#) (PDF)

ou

<https://archeti.com/terms> (HTML)

En signant le présent document, le Client reconnaît avoir pris connaissance desdits Termes et Conditions, les avoir compris et les accepter sans réserve. Les Termes et Conditions constituent une **partie intégrante et indissociable** du présent contrat.

Il est expressément précisé que les pages suivantes peuvent contenir des informations à titre indicatif ou explicatif uniquement. Elles ne sauraient,

Termes et Conditions

en aucun cas, se substituer aux Termes et Conditions ni en limiter la portée, lesquels prévalent en cas de contradiction.

1. SERVICES RENDUS

1.1. Distinction entre Arche TI et Odoo SA

Il est expressément convenu que Arche TI et Odoo SA sont deux entités juridiques distinctes, ayant des rôles et responsabilités différents dans le cadre de la fourniture du logiciel Odoo et des services associés.

À ce titre :

Odoo SA, société de droit belge (ci-après désignée « l'Éditeur »), est l'éditeur du logiciel Odoo. L'Éditeur est seul responsable du développement, de l'évolution, du cycle de vie, de la tarification des licences, ainsi que des fonctionnalités **standards** du logiciel Odoo.

Arche TI agit en qualité d'intégrateur partenaire certifié Gold du logiciel Odoo auprès de ses clients. Dans ce cadre, Arche TI fournit des services de conseil, d'intégration, de configuration, de paramétrage, de formation et, le cas échéant, de développement spécifique, conformément au périmètre défini dans le devis accepté par le Client.

Arche TI peut, lorsque requis et convenu contractuellement, adapter les fonctionnalités standards du logiciel Odoo ou développer des fonctionnalités additionnelles. Ces interventions font l'objet d'un accord préalable, d'une estimation et d'une facturation distincte.

Arche TI ne saurait être tenue responsable de l'absence de certaines fonctionnalités dans le logiciel Odoo. À ce titre, toute référence à des fonctionnalités présentes dans d'autres logiciels ou supposées « standards » du marché ne constitue en aucun cas une obligation de développement, d'adaptation ou de fourniture à la charge d'Arche TI, sauf stipulation expresse et écrite dans le devis ou une annexe contractuelle.

Termes et Conditions

1.2. Services Fournis

Arche TI s'engage à fournir au Client les services informatiques décrits dans le devis ou document de soumission accepté par le Client (ci-après le « Devis »).

Les services sont exécutés par Arche TI dans le cadre d'une **obligation de moyens**, conformément aux règles de l'art, aux bonnes pratiques de l'industrie et sur la base des connaissances, compétences et ressources disponibles au moment de l'exécution des services.

En contrepartie, le Client s'engage à verser à Arche TI le prix indiqué au Devis, ainsi que l'ensemble des taxes, droits et frais applicables, conformément aux modalités de paiement prévues audit Devis et aux Termes et Conditions.

1.3. Services hors périmètre et demandes de changement

Tout service, fonctionnalité ou intervention non expressément décrit dans le devis ou document de soumission accepté par le Client est réputé constituer une demande hors périmètre (hors mandat) par rapport au périmètre initial du projet.

Constitue notamment une **demande de changement** toute demande visant :

- La modification du fonctionnement standard du logiciel Odoo ;
- La modification, l'ajustement ou l'évolution d'un développement spécifique déjà réalisé par Arche TI.

Lorsque le devis prévoit un bloc ou une réserve d'heures (ci-après la « Contingence ») destiné à couvrir des demandes non prévues, toute demande hors périmètre ou demande de changement sera prioritairement imputée sur cette réserve d'heures. Une fois cette réserve épuisée, les services supplémentaires seront facturés au taux horaire indiqué au devis.

Toute demande hors périmètre ou demande de changement doit obligatoirement être **soumise par écrit**, validée conjointement par le département des ventes d'Arche TI **et** par le chargé de projet responsable du mandat **avant toute exécution**. À défaut d'une telle validation préalable, Arche TI se réserve le droit de refuser l'exécution de la demande ou d'en reporter le traitement.

Termes et Conditions

1.4. Formations

Lorsque applicable, le devis précise un nombre d'heures de formation, réparties par domaine fonctionnel (notamment, sans s'y limiter : achats, ventes, comptabilité, inventaire, fabrication).

Ces heures de formation sont estimées sur la base des durées moyennes habituellement requises pour des projets de nature et de complexité similaires chez Arche TI. Elles sont fournies à titre indicatif et peuvent varier selon le niveau de préparation, d'implication et de disponibilité des utilisateurs du Client.

Toute heure de formation additionnelle demandée ou requise sera facturée au taux horaire indiqué au devis.

Un échange téléphonique, une visioconférence ou un courriel portant sur l'utilisation, la compréhension ou le fonctionnement du logiciel Odoo ou des développements réalisés peut être qualifié de **demande de formation** et facturé comme tel.

La participation du Client à une séance de formation, qu'elle soit réalisée à distance ou en présentiel, vaut **acceptation de la tenue et de la facturation** de ladite formation.

Arche TI ne saurait être tenue responsable, notamment, de :

- la perte ou l'absence de transmission des connaissances au sein de l'organisation du Client, notamment en cas de départ temporaire ou définitif d'un ou plusieurs employés ;
- l'oubli d'informations déjà communiquées lors de formations antérieures ;
- les questions non posées par le Client au cours des séances de formation.

Sauf stipulation expresse contraire au devis, Arche TI ne fournit aucune documentation additionnelle autre que celle mise à disposition par l'éditeur du logiciel Odoo sur son site officiel : <https://www.odoo.com>.

Termes et Conditions

1.5. Hébergement

1.5.1. Dispositions générales

Sauf stipulation contraire expressément prévue au devis, les bases de données du Client ainsi que les sauvegardes associées sont hébergées dans des centres de données situés à Montréal (QC, Canada).

Les infrastructures d'hébergement sont opérées par un fournisseur tiers spécialisé, soit [Leaseweb](#), lequel applique les meilleures pratiques reconnues de l'industrie en matière d'exploitation de centres de données, incluant les certifications et standards généralement admis.

Arche TI agit à titre d'intermédiaire et de gestionnaire de l'environnement d'hébergement dans le cadre des services fournis au Client, sans être propriétaire des infrastructures physiques sous-jacentes.

1.5.2. Sauvegardes et plan de reprise

Arche TI met en place une politique de sauvegarde comprenant notamment :

- dix (10) sauvegardes complètes, réparties comme suit :
 - une (1) sauvegarde quotidienne conservée pendant six (6) jours ;
 - une (1) sauvegarde hebdomadaire conservée pendant trois (3) semaines ;
 - une (1) sauvegarde mensuelle conservée pendant un (1) mois.

Les données sont sauvegardées sur l'environnement principal ainsi que sur un second serveur situé dans un centre de données distinct, afin de limiter les risques liés à un incident isolé.

En cas de sinistre majeur affectant exclusivement l'environnement d'un Client, les objectifs suivants s'appliquent :

- **RPO (Recovery Point Objective)** : vingt-quatre (24) heures, correspondant à une perte maximale de données de vingt-quatre (24) heures ;
- **RTO (Recovery Time Objective)** : quatre (4) heures, correspondant à un délai maximal estimé de remise en service.

Termes et Conditions

En cas de sinistre majeur affectant un centre de données dans son ensemble, les objectifs suivants s'appliquent :

- **RPO** : vingt-quatre (24) heures ;
- **RTO** : vingt-quatre (24) heures.

Ces objectifs constituent des **objectifs de service raisonnables** et non des garanties absolues. Ils peuvent varier en fonction de la nature de l'incident, de sa complexité et de facteurs externes indépendants de la volonté d'Arche TI.

1.5.3. Sécurité

Arche TI met en œuvre des mesures de sécurité conformes aux standards généralement reconnus de l'industrie, incluant notamment :

- **Chiffrement des communications** : toutes les instances Client sont protégées par un chiffrement SSL avec des clés de 256 bits ;
- **Gestion des mots de passe** : les mots de passe sont protégés au moyen d'algorithmes de hachage conformes aux standards de l'industrie (PBKDF2 combiné à SHA-512) ;
- **Sécurisation des systèmes** : les serveurs utilisent des distributions Linux maintenues à jour et bénéficiant des correctifs de sécurité applicables ;
- **Isolation des données** : les données de chaque Client sont hébergées dans des bases de données dédiées et isolées. Aucun partage de données ni accès croisé entre bases de données Clients n'est autorisé.

1.5.4. Limites

Le Client reconnaît que, malgré les mesures de sécurité et de sauvegarde mises en place, aucun système informatique n'est exempt de risques. Arche TI ne saurait garantir une disponibilité continue, une absence totale d'incident ou une restauration parfaite dans tous les cas de figure.

Termes et Conditions

1.6. Bogues

1.6.1. Définition

Un **bogue** est défini comme une anomalie de fonctionnement du logiciel.

Une **anomalie** correspond à un comportement du logiciel non conforme :

- soit à un comportement attendu
- soit aux spécifications fonctionnelles expressément définies et validées dans le cadre du devis ou d'une documentation contractuelle.

Ne constituent **pas** des bogues, et sont expressément exclus de cette définition :

- un cas d'usage **non prévu initialement au mandat** ou dans les spécifications validées
- une demande d'ajustement, d'amélioration ou de modification du fonctionnement du logiciel
- toute demande qualifiée de demande de changement ou de service **hors périmètre**.

Sont notamment considérés comme des bogues :

- l'apparition d'un message d'erreur inattendu
- un calcul erroné ou incohérent
- un fonctionnement non conforme aux spécifications fonctionnelles établies et validées.

Termes et Conditions

1.6.2. Responsabilité

Arche TI ne saurait être tenue responsable des bogues ou dysfonctionnements résultant notamment :

- des équipements informatiques du Client, de son réseau, de son infrastructure ou de son environnement informatique ;
- des bogues imputables à l'éditeur du logiciel Odoo
- des bogues affectant des modules ou applications tiers, qu'ils aient été acquis par le Client ou par Arche TI
- des développements réalisés par des tiers **autres** que Arche TI, incluant notamment, sans s'y limiter, des intégrateurs précédents, des développeurs internes ou des prestataires externes mandatés par le Client
- des modifications, configurations ou personnalisations effectuées par le Client, notamment via des outils tels que Odoo Studio ou tout autre mécanisme de configuration.

1.6.3. Gestion des bogues

Pour les bogues relevant de la responsabilité de l'éditeur du logiciel Odoo, et sous réserve que le Client dispose d'un contrat d'utilisation actif auprès de l'Éditeur, le Client peut déclarer et gérer directement ces bogues via le portail officiel de support de l'Éditeur, accessible à l'adresse suivante : <https://www.odoo.com/help>

À défaut, toute intervention d'Arche TI relative à l'analyse, au suivi ou à la gestion des bogues imputables à l'Éditeur sera facturée au Client au taux horaire indiqué au devis.

Arche TI garantit les développements spécifiques réalisés par ses équipes pour une durée de **trente (30) jours** suivant leur mise en production. À ce titre :

- tout bogue imputable à un développement réalisé par Arche TI et détecté dans ce délai sera corrigé sans frais additionnels pour le Client
- tout bogue détecté au-delà de ce délai de trente (30) jours sera corrigé par Arche TI et facturé au Client selon le taux horaire applicable.

Pour toute autre source de bogue, les heures consacrées à l'analyse, à l'estimation, à la correction et aux tests seront facturées au Client au taux horaire indiqué au devis.

Termes et Conditions

1.7. Failles de sécurité

L'éditeur du logiciel Odoo publie périodiquement des informations relatives aux failles de sécurité identifiées, ainsi que les correctifs associés. Ces informations peuvent être communiquées directement au Client ou, le cas échéant, à Arche TI.

Arche TI ne saurait être tenue responsable :

- du défaut, du retard ou de l'absence de communication de ces informations par l'Éditeur ;
- de la découverte ou de l'exploitation de failles de sécurité non identifiées ou non communiquées expressément par l'Éditeur ;
- de toute atteinte à la sécurité, intrusion, perte, altération ou compromission des données du Client, sauf faute lourde ou intentionnelle directement imputable à Arche TI.

Le Client reconnaît être seul responsable de la gestion des accès à son système, de la qualité et de la confidentialité des mots de passe utilisés, ainsi que du respect des bonnes pratiques de sécurité au sein de son organisation, incluant notamment la gestion des droits utilisateurs, la sensibilisation de ses employés et la protection de ses équipements.

1.8. Processus de vérification, de test et d'approbation

À la demande d'Arche TI, formulée à l'issue de chacune des phases de prestation de services prévues au devis, le Client s'engage à vérifier, réviser, tester et, plus généralement, à évaluer les livrables et services exécutés par Arche TI jusqu'à cette étape.

Le Client dispose d'un délai maximal de **dix (10) jours travaillés** suivant la réception de la demande d'Arche TI pour :

- soit approuver expressément les travaux réalisés ;
- soit refuser, en tout ou en partie, les travaux réalisés.

Termes et Conditions

À défaut de réponse écrite du Client dans ce délai, ou en cas d'utilisation des livrables ou des services concernés, les travaux seront **réputés acceptés**, conformes aux spécifications contractuelles, et Arche TI sera autorisée à poursuivre l'exécution des services, le cas échéant.

En cas de refus, le Client devra notifier Arche TI **par écrit**, dans le délai précité, l'ensemble des motifs de refus, incluant toute erreur, omission ou non-conformité alléguée, en fournissant des indications suffisamment précises pour permettre leur analyse et leur compréhension.

À compter de la réception d'un avis de refus conforme, Arche TI disposera d'un délai maximal de **dix (10) jours** pour corriger les points reconnus comme fondés et soumettre à nouveau les travaux au Client pour vérification.

Dans l'hypothèse où Arche TI contesterait tout ou partie des points soulevés dans l'avis de refus, Arche TI en informera le Client par écrit dans un délai maximal de **dix (10) jours** suivant la réception de l'avis de refus, en précisant les motifs de sa position.

Termes et Conditions

2. OBLIGATIONS

2.1. Obligations du Client

Dans le cadre de l'exécution du présent contrat, le Client s'engage et s'oblige envers Arche TI à ce qui suit :

- **Fourniture de l'information** : fournir à Arche TI, de manière complète, exacte et dans les délais requis, l'ensemble des informations, données, documents et accès nécessaires à la réalisation du mandat confié à Arche TI.
- **Désignation de l'intégrateur** : indiquer à l'éditeur du logiciel Odoo que Arche TI agit à titre d'intégrateur du Client pour le projet visé par le présent contrat.
- **Conformité légale** : s'assurer que l'ensemble des informations, données, contenus et instructions transmis à Arche TI respectent toutes les lois, règlements et obligations applicables, notamment en matière de protection des renseignements personnels, de propriété intellectuelle et de conformité réglementaire.
- **Responsabilité des équipements et contenus** : être seul responsable des équipements informatiques utilisés, de leur contenu, ainsi que de tout dommage, direct ou indirect, pouvant découler de leur utilisation ou de leur mauvaise configuration.
- **Obligation de paiement** : payer à Arche TI le prix des services prévus au devis, ainsi que le prix de tout service additionnel demandé postérieurement à la signature du présent contrat, et rembourser les dépenses raisonnablement engagées par Arche TI, le tout conformément aux modalités de paiement prévues au devis et aux Termes et Conditions.

Termes et Conditions

2.2. Obligations de Arche TI

Arche TI s'engage et s'oblige envers le Client à ce qui suit :

- fournir les services de manière professionnelle, conformément aux règles de l'art et aux bonnes pratiques généralement reconnues dans l'industrie des technologies de l'information ;
- exécuter les services conformément au devis accepté et aux spécifications expressément établies ;
- affecter aux services des ressources disposant des compétences requises pour l'exécution du mandat.

2.3. Termes de paiement

Les factures émises par Arche TI doivent être acquittées par le Client conformément aux modalités et échéances de paiement prévues au devis ou document de soumission accepté.

À défaut de paiement à l'échéance, Arche TI se réserve le droit, sans préjudice de tout autre recours :

- de suspendre temporairement l'exécution des services jusqu'à réception du paiement intégral des sommes dues
- de facturer des intérêts de retard calculés au taux prévu aux Termes et Conditions, à compter de la date d'échéance
- de refuser toute nouvelle intervention ou demande additionnelle tant que les sommes dues n'ont pas été réglées.

Toute contestation d'une facture doit être formulée par écrit dans un délai maximal de **dix (10) jours** suivant sa réception. À défaut, la facture sera réputée acceptée sans réserve.

Termes et Conditions

2.4. Modes de paiement

Sauf indication contraire au devis, les paiements doivent être effectués par voie électronique, notamment par virement Interac ou par dépôt direct, selon les modalités communiquées par Arche TI.

Tout paiement effectué par chèque est accepté à titre exceptionnel et entraîne la facturation de frais de gestion administrative d'un montant fixe de **vingt dollars (20,00 \$)**, lesquels seront ajoutés à la facture correspondante et demeurent à la charge du Client.

2.5. Travail en dehors des heures normales

Conformément à la législation applicable au Québec et aux pratiques usuelles de l'industrie, toute intervention effectuée en dehors des heures normales de travail (lundi au vendredi entre 8h et 18h), incluant notamment les soirs, les fins de semaine (samedi et dimanche) et les jours fériés, est facturée avec une majoration de cinquante pour cent (50 %) du taux horaire applicable.

Toute intervention réalisée dans ces conditions est assujettie à un minimum facturable de trois (3) heures, et ce, indépendamment de la durée réelle de l'intervention, incluant les interventions de courte durée (par exemple, quinze (15) minutes).

Sauf en cas d'urgence dûment justifiée, toute demande d'intervention en dehors des heures normales de travail doit faire l'objet d'une demande écrite transmise à Arche TI au moins quinze (15) jours à l'avance et être préalablement acceptée par Arche TI.

Termes et Conditions

2.6. Contestation des factures

Le Client dispose d'un délai de **dix (10) jours** suivant la réception d'une facture pour en contester le montant. Passé ce délai, la facture est **réputée acceptée sans réserve**.

Toute contestation doit être formulée **par écrit**, incluant notamment les communications électroniques (courriel), et préciser de façon détaillée les motifs de la contestation.

Le **non-paiement**, en tout ou en partie, d'une facture ne constitue pas une contestation valable de celle-ci.

À défaut de contestation formulée dans le délai précité, toute **nouvelle demande de service** effectuée par le Client après l'expiration de ce délai vaut **acceptation expresse** des factures émises antérieurement.

2.7. Règlement des différends

En cas de différend découlant du présent contrat, de son interprétation ou de son exécution, les parties conviennent de tenter, **de bonne foi**, de régler ledit différend à l'amiable avant d'exercer tout recours judiciaire ou autre.

À cette fin, les parties s'engagent à se consulter et à échanger les informations pertinentes afin de rechercher une solution acceptable pour chacune d'elles. Si elles le jugent opportun, les parties pourront, d'un commun accord, recourir à l'assistance d'un tiers (notamment un médiateur), selon des modalités à convenir entre elles.

À défaut d'entente dans un délai raisonnable, chacune des parties demeure libre d'exercer tout recours prévu par la loi, sans que la tentative de règlement amiable ne constitue une condition préalable obligatoire ou un renoncement à ses droits.

2.8. Intérêts

Tout montant dû par le Client à Arche TI en vertu du présent contrat, et non acquitté à son échéance, portera intérêt à un taux de **deux pour cent (2,00 %) par mois**, calculé à compter de la date d'échéance et jusqu'au paiement complet, ce qui correspond à un taux annuel de **vingt-quatre pour cent (24,00 %)**.

Termes et Conditions

2.9. Dépôt de garantie

Lors de la signature du présent contrat, le Client s'engage à verser à Arche TI un dépôt de garantie correspondant minimum à quinze pour cent (15,00 %) du montant hors taxes indiqué au devis ou document de soumission accepté.

Ce dépôt constitue une condition essentielle au démarrage des services et sera imputé sur les factures finales du projet, conformément aux modalités prévues au devis et aux termes et conditions.

À défaut de réception du dépôt de garantie, Arche TI se réserve le droit de retarder ou de suspendre le démarrage des services, sans que cela ne puisse être considéré comme un manquement contractuel de sa part.

L'ensemble des **Termes et Conditions** applicables au présent contrat est joint en annexe et demeure également accessible en ligne à l'adresse suivante :

https://archeti.ca/terms_conditions.pdf