

Supervisr.ai

CONDITIONS D'UTILISATION

Version 2026.01 | Public | En vigueur le 27 octobre 2026 | supervisr.ai/terms

1. Acceptation et portée

Les présentes conditions d'utilisation (les « Conditions ») régissent l'accès au site Web, à la plateforme et aux services connexes de Supervisr.ai (le « Service ») fournis par Supervisr Technologie IA inc., faisant affaire sous le nom Supervisr.ai (« Supervisr », « nous »), ainsi que leur utilisation. En accédant au site Web ou en utilisant le Service, vous acceptez les présentes Conditions.

Le Service est offert aux entreprises seulement. Lorsqu'une organisation cliente (le « Client ») a signé avec Supervisr une entente-cadre de services, un bon de commande ou un énoncé des travaux (une « Entente client »), ce document a préséance sur les présentes Conditions en cas de conflit. Les Conditions s'appliquent alors aux utilisateurs autorisés du Client et à toute question que l'Entente client ne traite pas.

2. Définitions

- **Données du Client** — l'ensemble des données soumises au Service ou générées dans celui-ci pour le compte d'un Client, y compris les enregistrements et transcriptions d'interactions vocales et textuelles, les identifiants d'agents et de clients et la configuration.
- **Résultats** — les scores, résumés, signalements, notes de supervision et autres contenus produits par les fonctions d'IA du Service à partir des Données du Client.
- **Utilisateur autorisé** — un employé, mandataire ou sous-traitant du Client que celui-ci a autorisé à utiliser le Service.
- **Documentation** — les guides d'utilisation, le Centre de confiance et les documents de politique que Supervisr met à disposition pour le Service.

3. Comptes et utilisateurs autorisés

Le Client est responsable de l'attribution et du retrait des accès de ses Utilisateurs autorisés, de la confidentialité de leurs identifiants et du respect des présentes Conditions par ceux-ci. L'accès est fourni par authentification unique (SSO) avec authentification multifacteur et permissions fondées sur les rôles, configurées par les administrateurs désignés du Client. Le Client doit aviser Supervisr sans délai, à infosec@supervisr.ai, de tout accès non autorisé à son compte.

4. Utilisation acceptable

Le Client et ses Utilisateurs autorisés ne peuvent utiliser le Service qu'à des fins commerciales internes, conformément à la Documentation et aux lois applicables. Il leur est interdit de :

- Revendre, concéder en sous-licence ou fournir le Service à des tiers, ou l'utiliser pour développer un produit concurrent.
- Procéder à l'ingénierie inverse, décompiler ou tenter d'extraire les modèles, le code source ou les composantes non publiques du Service.
- Télverser du contenu illicite, contrefait ou malveillant, ou que le Client n'a pas le droit de traiter.

- Porter atteinte à la sécurité, à l'intégrité ou à la disponibilité du Service, ou le sonder ou le tester sans le consentement écrit de Supervisr.
- Utiliser les Résultats comme seul fondement d'une décision ayant un effet juridique ou un effet important similaire sur une personne, sans révision humaine.

5. Données du Client, enregistrements et consentement

Le Client conserve tous les droits sur les Données du Client et accorde à Supervisr une licence limitée pour les héberger, les traiter et les analyser dans le seul but de fournir, de sécuriser et d'améliorer le Service pour ce Client. Supervisr traite les Données du Client à titre de fournisseur de services (sous-traitant) selon les instructions documentées du Client, comme le décrivent la Politique de confidentialité et l'entente de traitement des données applicable.

Le Client est seul responsable de déterminer si, et à quelles conditions, les interactions vocales et textuelles peuvent être enregistrées, transcrites et analysées dans chaque territoire où il exerce ses activités, et de fournir tous les avis et d'obtenir tous les consentements requis de ses agents et des personnes participant à ces interactions. Supervisr se fie à la déclaration du Client selon laquelle il l'a fait. Le caviardage des renseignements personnels dans les transcriptions est une fonction optionnelle, configurée par Client et appliquée après l'interaction; le Client décide de l'activer ou non.

Supervisr n'utilise pas les Données du Client pour entraîner des modèles mis à la disposition d'autres clients. Supervisr peut utiliser des données d'utilisation dépersonnalisées et agrégées pour exploiter et améliorer le Service.

6. Propriété intellectuelle

Supervisr et ses concédants de licence sont propriétaires du Service, de ses logiciels, de ses modèles, de la Documentation et de toute propriété intellectuelle connexe. Aucun droit n'est accordé autre que ceux expressément prévus aux présentes Conditions. Les Résultats générés pour un Client appartiennent à ce Client. Toute suggestion ou rétroaction fournie à Supervisr peut être utilisée sans restriction ni obligation.

7. Confidentialité

Chaque partie protège les renseignements non publics de l'autre avec au moins le même soin qu'elle accorde à ses propres renseignements confidentiels, ne les utilise que pour exécuter les présentes Conditions et ne les divulgue qu'au personnel et aux conseillers qui ont besoin de les connaître et qui sont liés par des obligations équivalentes. Ces obligations survivent pendant trois ans après la fin de la relation, et indéfiniment pour les Données du Client et les secrets commerciaux.

8. Sécurité et disponibilité

Supervisr maintient un programme de sécurité de l'information aligné sur SOC 2, exploité sur Google Cloud Platform avec isolation multilocataire au niveau des lignes, chiffrement AES-256 au repos, TLS 1.2+ en transit et résidence des données aux États-Unis, au Royaume-Uni ou au Canada selon la configuration du Client. Supervisr avise le Client de tout incident de sécurité confirmé touchant les Données du Client sans retard indu et, dans tous les cas, dans les 72 heures suivant sa confirmation. Les pratiques courantes sont décrites dans le Centre de confiance et la

suite de politiques, que Supervisr peut mettre à jour de temps à autre sans réduire le niveau global de protection.

9. Frais

Les frais, la fréquence de facturation et les modalités de paiement sont établis dans l'Entente client. Sauf indication contraire, les frais sont exprimés dans la devise du bon de commande, excluent les taxes applicables et sont payables dans les 30 jours suivant la facture. Supervisr peut suspendre l'accès pour toute facture en souffrance depuis plus de 30 jours, après avis écrit.

10. Durée, suspension et résiliation

Les présentes Conditions s'appliquent tant que le Client ou ses Utilisateurs autorisés utilisent le Service. Supervisr peut suspendre l'accès immédiatement lorsque cela est nécessaire pour prévenir un préjudice au Service, à d'autres clients ou à des personnes, ou lorsqu'un Client est en défaut important non corrigé dans les 30 jours suivant un avis. Chaque partie peut résilier en cas de défaut important non corrigé de l'autre partie.

À la résiliation, le Client peut exporter ses Données du Client pendant 30 jours. Par la suite, Supervisr supprime les Données du Client conformément à sa Politique de conservation des données, sauf si la loi exige leur conservation. Les articles 6, 7, 12, 13, 14 et 15 survivent à la résiliation.

11. Modifications du Service et des présentes Conditions

Supervisr peut modifier le Service pourvu qu'elle n'en réduise pas de façon importante les fonctionnalités essentielles pendant une période payée. Supervisr peut mettre à jour les présentes Conditions en publiant une version révisée à supervisr.ai/terms avec une nouvelle date d'entrée en vigueur et, pour les changements importants, en avisant les administrateurs du Client au moins 30 jours à l'avance. L'utilisation continue après la date d'entrée en vigueur vaut acceptation.

12. Garanties et exclusions

Supervisr garantit qu'elle fournira le Service avec une compétence et un soin raisonnables et, pour l'essentiel, conformément à la Documentation. Sauf disposition expresse, le Service est fourni « tel quel » et Supervisr exclut toute autre garantie, expresse ou implicite, y compris les garanties de qualité marchande, d'adaptation à un usage particulier et d'absence de contrefaçon, dans la mesure permise par la loi.

Les Résultats sont générés par l'intelligence artificielle et peuvent contenir des erreurs ou des omissions. Ils visent à soutenir, et non à remplacer, le jugement humain en matière d'assurance qualité, de supervision et de révision de conformité. Supervisr ne garantit pas que les Résultats sont exacts, complets ou adaptés à toute détermination réglementaire.

13. Limitation de responsabilité

Dans la mesure permise par la loi, la responsabilité globale de chaque partie découlant des présentes Conditions ou s'y rapportant ne dépasse pas les frais payés ou payables par le Client à Supervisr au cours des 12 mois précédant l'événement à l'origine de la réclamation. Aucune partie n'est responsable des dommages indirects, accessoires, spéciaux, consécutifs ou punitifs, ni de la

perte de profits, de revenus ou de données, même si elle a été avisée de leur possibilité. Ces limites ne s'appliquent pas à la violation de la confidentialité par une partie, à ses obligations d'indemnisation, à sa faute lourde ou intentionnelle, ni aux montants qui ne peuvent être limités en vertu de la loi applicable.

14. Indemnisation

Supervisr défend le Client contre toute réclamation d'un tiers alléguant que le Service, tel que fourni, contrefait un brevet, un droit d'auteur ou une marque de commerce canadien, américain, britannique ou de l'Union européenne, et paie les dommages-intérêts et frais accordés ou convenus par règlement. Le Client défend Supervisr contre toute réclamation d'un tiers découlant des Données du Client, du défaut du Client d'obtenir les avis et consentements décrits à l'article 5, ou de l'utilisation du Service en violation des présentes Conditions. La partie indemnisée doit donner un avis rapide, laisser la partie indemnissante diriger la défense et offrir une collaboration raisonnable.

15. Droit applicable et différends

Les présentes Conditions sont régies par les lois de la province de Québec et les lois fédérales du Canada qui y sont applicables, sans égard aux règles de conflit de lois. Les parties tentent d'abord de bonne foi de résoudre tout différend par des discussions entre leurs dirigeants pendant 30 jours. À défaut de règlement, les tribunaux du district judiciaire de Montréal (Québec) ont compétence exclusive. La Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises ne s'applique pas.

Les présentes Conditions sont publiées en français et en anglais. Les parties confirment avoir exigé que les présentes Conditions et tous les documents connexes soient rédigés en anglais. The parties confirm that they have requested that these Terms and all related documents be drawn up in English. En cas de divergence, la version anglaise a préséance.

16. Dispositions générales

Les présentes Conditions, avec la Politique de confidentialité et toute Entente client, constituent l'entente intégrale sur leur objet. Aucune partie ne peut les céder sans le consentement de l'autre, sauf à un successeur dans le cadre d'une fusion ou de la vente de la quasi-totalité de ses actifs. Le défaut de faire respecter une disposition ne constitue pas une renonciation. Si une disposition est inexécutoire, les autres demeurent en vigueur. Les avis à Supervisr doivent être transmis à legal@supervisr.ai et à Supervisr Technologie IA inc., 6000, boulevard Rome, bureau 410, Brossard (Québec) J4Y 0B6, Canada.

Contrôle du document

Version: 2026.01

Date d'entrée en vigueur: 27 octobre 2026

Responsable: Chef de la technologie (CTO)

Cycle de révision: Annuel ou lors de tout changement important

Approuvé par: Équipe de direction de Supervisr.ai

Les révisions futures seront résumées dans la présente section.