

GARANTIE FLO® PERFORMANCE

CONDITIONS GÉNÉRALES

La garantie FLO Performance (« **FLO Performance** ») est un plan de service et de garantie sur abonnement conçu spécifiquement pour votre Borne de recharge (comme définie ci-dessous). Pour plus d'informations sur FLO Performance, veuillez visiter : <http://www.flo.com/fr-ca/performance-warranty/>. Les présentes Conditions générales de FLO Performance (les « **Conditions** ») sont incorporées par référence à chaque Ordre de service FLO Performance (un « **O/S** ») conclu par la partie spécifiée dans chaque O/S (le « **Client** » ou « **vous** ») et Services FLO Inc., une société canadienne (« **FLO** »). En signant et en soumettant un O/S, vous convenez et acceptez que chaque O/S, après acceptation écrite de FLO, sera soumis aux présentes Conditions. Si vous concluez l'Accord (comme défini ci-dessous) au nom d'une organisation qui est un Client, vous déclarez et garantissez que vous avez le pouvoir d'accepter ces Conditions au nom de l'organisation en question. Si vous n'acceptez pas toutes ces Conditions, vous ne devez utiliser aucun des Services (comme définis ci-dessous). Les présentes Conditions, tout O/S applicable ainsi que l'ensemble des pièces, annexes ou addenda faisant expressément l'objet d'une référence aux présentes ou joints aux présentes, sont collectivement désignés comme l'« **Accord** ». Le Client et FLO sont chacun individuellement désignés dans les présentes comme une « **Partie** » et collectivement comme les « **Parties** ». Ces Conditions ne modifient en aucune façon les modalités de tout autre accord que vous pourriez avoir avec FLO pour des produits, services ou autres (collectivement, les « **Conditions supplémentaires** »).

1) DÉFINITIONS.

- a) « **Borne de recharge** » désigne toute borne de recharge commerciale pour véhicule électrique fabriquée par FLO ou l'une de ses Sociétés affiliées qui est compatible avec, et connectée au, Réseau FLO et qui fournit des services de recharge conformément à un Plan de connectivité.
- b) « **Date de mise en service** » désigne la date à laquelle votre Borne de recharge est installée et a fait l'objet de tous les tests requis pour confirmer que votre Borne de recharge fonctionne normalement et est connectée au Réseau FLO.
- c) « **Force majeure** » désigne tout acte, circonstance ou omission (ou autre événement) imprévisible ou hors du contrôle raisonnable de FLO, y compris, sans s'y limiter : les incendies, les explosions, les accidents, les grèves, lock-out ou les conflits de travail ; tout cas de force majeure, y compris, sans s'y limiter, un tremblement de terre, une éruption volcanique, un glissement de terrain, une inondation, un ouragan, un cyclone, une tornade ou toute autre catastrophe naturelle, toute crise de santé publique, une épidémie ou une pandémie, y compris la pandémie de COVID-19 ; une guerre (déclarée ou non), un acte de terrorisme, un sabotage, des troubles civils, une émeute, une révolution ou une insurrection ; l'action de tout gouvernement, législature, tribunal ou autre autorité gouvernementale, l'action de tout(e) autorité, représentant ou organisation exerçant ou prétendant exercer les pouvoirs d'un gouvernement ou d'une autorité gouvernementale ; le respect des lois, règles, mandats, quarantaines, ordonnances et réglementations applicables ; les défaillances de la chaîne d'approvisionnement, y compris, sans s'y limiter, les blocus, la saisie de marchandises, les pannes ou réductions d'électricité, l'insuffisance, les pénuries ou l'arrêt des approvisionnements en carburant, électricité, matières premières, conteneurs, transport, main-d'œuvre ou autres fournitures, une défaillance ou une panne de l'équipement des installations ; l'invocation d'un cas de Force majeure par toute partie à un accord en vertu duquel les opérations de FLO sont affectées ; la panne ou l'interruption des liens de télécommunication ou de transmission numérique, les ralentissements ou les pannes d'Internet, ou d'autres pannes de transmission similaires ; la défaillance ou l'interruption du système de virement ou toute autre défaillance ou interruption du système bancaire ou de traitement des paiements ; ou tout autre événement échappant au contrôle raisonnable de FLO, qu'il soit similaire ou non aux circonstances ou événements énumérés ci-dessus.
- d) « **Période de service** » désigne la période de service pour les Services, comme indiqué dans l'O/S applicable.
- e) « **Plan de connectivité** » désigne le plan de services de gestion globale de FLO pour la gestion de la facturation et de la collecte de données des Bornes de recharge ou tout autre plan de connectivité similaire offert par FLO de temps à autre.
- f) « **Réseau FLO** » désigne un réseau de Bornes de recharge à travers l'Amérique du Nord exploité et géré par FLO et ses Sociétés affiliées.
- g) « **Services** » désigne les services de garantie FLO Performance définis à l'article 4, qui sont fournis par FLO conformément à votre O/S et selon les présentes Conditions.
- h) « **Société affiliée** » désigne toute société ou entité juridique qui est contrôlée par, contrôle ou est sous contrôle commun avec une Partie. À cette fin, le sens du mot « contrôle » comprend, sans s'y limiter, la propriété directe ou indirecte de plus de cinquante pour cent (50 %) des actions avec droit de vote de cette société ou entité juridique.
- i) « **Spécifications de produit** » désigne les spécifications de produit applicables à votre Borne de recharge, y compris le guide d'installation, toutes les spécifications techniques applicables et toute autre documentation fournie lors de l'achat de votre Borne de recharge ou toute communication de service émise après cette date.

- 2) **ORDRES DE SERVICE.** Les O/S seront initiés par le Client en envoyant un O/S écrit ou électronique à FLO. Les O/S doivent identifier les prix applicables, la Période de service applicable et toute autre information que FLO peut exiger ou demander. L'O/S en question ne deviendra juridiquement contraignant qu'après l'acceptation écrite de l'O/S par FLO. FLO se réserve le droit de rejeter un O/S sur la base des présentes Conditions ou pour d'autres motifs raisonnables. L'acceptation par FLO de tout O/S est conditionnelle à la compréhension expresse et à l'acceptation du Client que l'Accord énonce les seules modalités applicables à l'abonnement FLO Performance du Client. Dans la mesure où un conflit ou une divergence existe entre les présentes Conditions et les modalités énoncées ailleurs dans l'Accord (y compris l'O/S), les présentes Conditions prévaudront. Toutes les modalités supplémentaires ou différentes proposées par le Client dans tout bon de commande/service ou autre document sont par les présentes considérées comme des modifications substantielles et un avis d'opposition à celles-ci est par la présente donné. Toutes les conditions proposées seront nulles et les présentes conditions constitueront l'énoncé complet et exclusif des modalités du contrat entre les Parties. Ni la reconnaissance par FLO d'un ordre de service distinct ni le défaut de FLO de s'opposer à des modalités contradictoires, différentes ou supplémentaires dans un bon de commande ne

seront considérés comme une acceptation de ces modalités ou une renonciation aux dispositions des présentes. FLO peut sous-traiter n'importe lequel des Services à un tiers.

3) FRAIS ET CONDITIONS DE PAIEMENT.

- a) Les frais pour les Services sont déterminés par FLO à sa seule discrétion en fonction de la Période de service applicable et/ou d'autres facteurs. Les frais payables par le Client pour l'utilisation des Services seront définis dans chaque O/S applicable.
- b) Sauf tel qu'énoncé dans l'O/S applicable ou autrement convenu par écrit par FLO, le Client doit payer toutes les factures de FLO en dollars canadiens par virement bancaire sur le compte bancaire désigné de FLO, ou par tout autre moyen approuvé par FLO, dans les trente (30) jours calendaires suivant la date de la facture en question. Tous les paiements doivent être effectués par le Client en totalité sans déduction (par exemple, frais de virement bancaire, frais de traitement bancaire, etc.). Sans limiter les recours à la disposition de FLO, FLO peut suspendre les Services jusqu'au paiement intégral de toutes les sommes dues.
- c) Sauf accord écrit contraire de FLO, tous les prix indiqués excluent les taxes, droits, taxes d'accise ou tarifs fédéraux, provinciaux, municipaux ou autres, ainsi que toutes les autres charges applicables aux Services. Le Client accepte de payer toutes ces charges à moins qu'il n'ait délivré un certificat d'exemption acceptable pour FLO et les autorités gouvernementales compétentes. Le cas échéant, ces charges apparaîtront comme un élément distinct sur la facture applicable. Le Client sera responsable du paiement de toutes les taxes découlant des Services, que ces taxes soient imposées directement au Client ou que le Vendeur ait l'obligation de percevoir ces taxes, et le Client indemniser et dégagera FLO de toute responsabilité à cet égard.
- d) Tout paiement reçu du Client peut être imputé par FLO, à sa discrétion, à toute obligation due par le Client à FLO aux termes de l'Accord ou de tout autre contrat, indépendamment de toute déclaration apparaissant sur ou faisant référence à ce paiement, sans décharger la responsabilité du Client pour tout montant supplémentaire dû par le Client à FLO.
- e) L'acceptation par FLO d'un tel paiement ne constituera pas une renonciation au droit de FLO au recouvrement de tout solde restant. Si le Client n'effectue pas le paiement à l'échéance, sans préjudice de tout autre droit ou recours, a) les sommes en souffrance porteront intérêt jusqu'à la date de paiement au taux annuel de 1,5 % par mois (18 % par an) ou au taux maximum autorisé par la loi applicable ; et b) FLO aura droit au remboursement de tous les frais de recouvrement, y compris, sans s'y limiter, les frais de justice et les frais juridiques raisonnables et les frais d'expert découlant de toute action ou réclamation aux termes des présentes.
- f) Sauf stipulation expresse dans les présentes Conditions ou autrement convenu par écrit par FLO, tous les frais payés par le Client pour les Services ne sont pas remboursables.

4) SERVICES. Sous réserve des termes, conditions et restrictions énoncés dans l'Accord, FLO vous fournira les Services suivants pendant la Période de service :

- a) **Couverture des pièces.** FLO couvrira tous les coûts de pièces et de transport de pièces encourus pour réparer ou remplacer, à la seule discrétion de FLO, toute Borne de recharge ou une partie de celle-ci qui contient un défaut de matériaux ou de fabrication ou qui ne fonctionne pas conformément à ses Spécifications de produit.
- b) **Couverture de la main-d'œuvre.** FLO couvrira tous les frais de main-d'œuvre engagés pour réparer ou remplacer toute Borne de recharge ou une partie de celle-ci conformément à l'article 4 a).
- c) **Vandalisme.** FLO couvrira tous les frais de main-d'œuvre engagés pour réparer ou remplacer, à la seule discrétion de FLO, toute Borne de recharge ou partie de celle-ci qui présente un défaut causé par du vandalisme ou un accident automobile qui empêche votre Borne de recharge de fonctionner conformément à ses Spécifications de produit. Pour plus de certitude, FLO n'aura aucune obligation de couvrir les coûts de pièces et de transport de pièces encourus pour réparer ou remplacer votre Borne de recharge ou une partie de celle-ci conformément à cet article 4 c).
- d) **Coûts de transport.** FLO couvrira deux (2) heures de temps de déplacement du technicien vers et depuis votre Borne de recharge par réclamation, et FLO vous facturera le temps de déplacement excédentaire au tarif de service de FLO alors en vigueur.
- e) **Entretien préventif (exclusif aux Bornes de recharge rapide en courant continu (niveau 3)).** FLO effectuera une (1) visite de maintenance préventive tous les douze (12) mois pendant la Période de service (pendant les heures normales de bureau et à une heure et date à convenir avec le Client) et couvrira tous les frais de pièces, de transport et la main-d'œuvre engagée pour réparer ou remplacer, à la seule discrétion de FLO, toute Borne de recharge ou une partie de celle-ci qui comporte un défaut de matériaux ou de fabrication ou qui ne fonctionne pas conformément à ses Spécifications de produit.
- f) **Temps de réponse rapide et intervention sur place.**
 - (i) FLO vous alertera au plus tard un (1) jour ouvrable à compter de la date à laquelle FLO prend connaissance d'un problème avec votre Borne de recharge et vous répondra dans le même délai si vous signalez un problème avec votre Borne de recharge à FLO.
 - (ii) FLO s'assurera que l'intervention sur place commence au plus tard un (1) jour ouvrable à compter de la date à laquelle toutes les pièces nécessaires à la réparation de votre Borne de recharge sont livrées sur place ou au tiers sous-traitant de FLO, selon le cas.
- g) **Garantie de disponibilité et rapports sur les Bornes de recharge.**
 - (i) FLO garantira une disponibilité (« uptime ») annuelle de 98 %, calculée par port de recharge conformément à la mesure de disponibilité standard de FLO (pour plus d'informations sur la disponibilité et la façon dont FLO la mesure, veuillez visiter : <http://flo.com/fr-ca/flo-charging-station-uptime/>).

- (ii) En cas de temps d'indisponibilité d'un port de recharge dépassant 2 % par an, FLO créditera le compte du Client d'un montant égal à 50 % de la part des frais de Services annuels associée au port de recharge affecté. FLO appliquera le crédit du compte à la fin de la Période de service comme un crédit global représentant la somme des crédits annuels accumulés pendant la Période de service.
- (iii) FLO vous fournira un rapport trimestriel détaillé sur l'utilisation et les performances de votre Borne de recharge.

5) FOURNITURE DE SERVICES.

- a) FLO déploiera des efforts commercialement raisonnables pour rendre les Services disponibles au Client pendant la Période de service applicable, mais ces derniers pourraient être interrompus, limités ou réduits en raison de travaux de maintenance et de réparation, de limitations/défaillances de transmission ou d'équipement, de pénuries de main-d'œuvre ou de pièces, de retards ou d'indisponibilité du transporteur, en raison d'une urgence ou pour d'autres raisons hors du contrôle raisonnable de FLO. En outre, la fourniture de tous les Services sera soumise aux Exclusions de service énoncées à l'article 6 des présentes Conditions.
- b) FLO peut suspendre temporairement l'accès du Client aux Services, ou restreindre temporairement toute utilisation de ceux-ci, en totalité ou en partie, si (i) le Client enfreint les modalités de l'Accord, (ii) à la seule discrétion de FLO, il existe un risque de sécurité qui peut interférer avec la fourniture continue des Services, (iii) FLO soupçonne que vous vous livrez à des activités illégales, ou (iv) le Client agit ou permet sciemment à d'autres d'agir d'une manière qui interfère avec la fourniture continue des Services ou du fonctionnement du Réseau FLO. En aucun cas, FLO ne sera responsable envers le Client de tout dommage subi par vous ou un tiers à la suite de la suspension ou de l'omission de la suspension des Services.

6) EXCLUSIONS DE SERVICE.

- a) FLO n'aura aucune obligation de fournir les Services après l'expiration ou la résiliation de la Période de service ou, pendant la Période de service, à tout Client qui (i) enfreint l'une des modalités de l'Accord ; (ii) n'est pas abonné et en règle dans le cadre d'un Plan de connectivité ; (iii) n'a pas fait appel à FLO ou à un électricien agréé pour installer sa Borne de recharge ; ou (iv) utilise une partie autre que FLO ou un fournisseur de services autorisé pour réparer ou remplacer sa Borne de recharge.
- b) Sauf tel qu'expressément décrit dans la portée des Services ci-dessus ou comme convenu par écrit par FLO conformément aux Conditions supplémentaires, FLO n'aura aucune obligation de fournir d'autres services au Client, y compris, sans s'y limiter, des services à un tiers, des services en lien avec tout produit tiers (y compris les appareils cellulaires, de communication ou autres installés par des tiers sur ou en lien avec la Borne de recharge), les services pour les Bornes de recharge non connectées au Réseau FLO et les services en lien avec tout câblage électrique, bâtiment ou système de gestion de l'énergie ou autre infrastructure connexe.
- c) Nonobstant l'article 4, et sans limiter la généralité de l'article 6 b), FLO n'aura aucune obligation envers le Client en ce qui concerne toute réclamation de garantie liée à ce qui suit :
 - (i) Défauts de l'infrastructure électrique du Client.
 - (ii) Dommages esthétiques comme des rayures et des bosses.
 - (iii) Usure normale, y compris la décoloration due à l'exposition aux éléments.
 - (iv) Toute pièce ou main-d'œuvre non fournie par FLO ou un fournisseur de services autorisé.
 - (v) Interopérabilité ou communication entre le véhicule et la Borne de recharge.
 - (vi) Défauts de la Borne de recharge ou de toute partie de celle-ci résultant A) d'une installation, d'un démontage, d'une réparation, d'une modification ou d'un déplacement défectueux de la Borne de recharge par toute partie autre que FLO ou un fournisseur de services autorisé ; B) des défauts d'alimentation (y compris, sans s'y limiter, une surtension extrême et une chute soudaine de tension), un champ électromagnétique extrême ou tout autre phénomène naturel ; C) des tests de la Borne de recharge sur des véhicules non disponibles dans le commerce ; D) de l'utilisation de la Borne de recharge non conforme aux Spécifications de produit ; E) de la négligence, l'inconduite intentionnelle ou la violation des modalités de l'Accord par le Client.

- 7) FRAIS SUPPLÉMENTAIRES.** Si votre Borne de recharge nécessite plus d'une (1) visite d'entretien préventif par période de douze (12) mois, si votre réclamation au titre de la garantie est refusée ou si FLO accepte d'effectuer des services autres que les Services, FLO vous indiquera tous les frais applicables, y compris les le coût de toutes les pièces, du transport, de déplacement, de main-d'œuvre ainsi que les autres dépenses raisonnables que FLO engagerait pour entretenir, réparer ou remplacer votre Borne de recharge ou toute partie de celle-ci, aux tarifs de service de FLO alors en vigueur. Dans un tel cas, FLO n'effectuera l'entretien, la réparation ou le remplacement de votre Borne de recharge ou de toute partie de celle-ci qu'après votre approbation par écrit du tarif et des coûts de service spécifiés.

8) OBLIGATIONS DU CLIENT. Pendant la Période de service, le Client doit :

- a) Fournir à FLO ou à son mandataire l'accès à la Borne de recharge et à tout membre du personnel du Client nécessaire à l'exécution par FLO de ses obligations conformément aux présentes Conditions. Si le Client n'est pas le propriétaire du site où se trouve la Borne de recharge, le Client sera responsable d'obtenir toutes les autorisations du propriétaire du site qui sont nécessaires pour que FLO exécute ses obligations conformément aux présentes Conditions.
- b) Maintenir un Plan de connectivité acheté séparément pendant la Période de service pour permettre à FLO d'accéder à votre Borne de recharge et de la surveiller à distance.

- c) Garder la zone dans laquelle se trouve votre Borne de recharge en bon état et dans un état propre et sécuritaire, au moins au même niveau que celui que vous utilisez habituellement pour entretenir le reste de vos installations.
 - d) Informer rapidement FLO de tout défaut apparent ou soupçonné de votre Borne de recharge.
 - e) Aviser rapidement FLO si le Client vend la Borne de recharge ou la propriété à laquelle la Borne de recharge est fixée.
 - f) Ne pas déplacer la Borne de recharge après son installation initiale.
 - g) Ne pas faire appel à une partie autre que FLO ou un fournisseur de services autorisé pour réparer ou remplacer sa Borne de recharge.
- 9) **COORDONNÉES.** Si, à tout moment pendant la Période de service, vous pensez que votre Borne de recharge est défectueuse, veuillez contacter la ligne d'assistance dédiée de FLO à performance@flo.com ou au 1-888-551-0959. Pour faciliter votre interaction avec FLO, veuillez informer FLO en cas de changement à votre personne ressource affectée à votre Borne de recharge.
- 10) **PÉRIODE DE SERVICE.** Votre Période de service (i) commencera le premier jour du mois suivant immédiatement la Date de mise en service de votre Borne de recharge, (ii) sera la période indiquée dans l'O/S applicable, et (iii) se renouvellera automatiquement pour des périodes successives d'un an aux tarifs alors en vigueur, à moins que l'une des Parties ne fournisse à l'autre Partie un avis de résiliation écrit au moins quatre-vingt-dix (90) jours avant la fin de votre Période de service ou de toute période de renouvellement ultérieure. Nonobstant le sous-alinéa (i) de la phrase précédente, FLO vous fournira les Services à compter de la Date de mise en service de votre Borne de recharge sans frais supplémentaires.
- 11) **RÉSILIATION.** L'Accord (y compris l'O/S applicable) sera résilié dans les circonstances suivantes : a) automatiquement à l'expiration de la Période de service applicable ou toute période de renouvellement ultérieure si l'une des Parties a fourni à l'autre Partie un préavis écrit de résiliation d'au moins quatre-vingt-dix (90) jours avant la fin de la Période de service ou toute période de renouvellement ultérieure ; b) automatiquement à la date de toute vente ou autre opération qui transfère la propriété de la Borne de recharge ou la propriété à laquelle la Borne de recharge est fixée ; c) immédiatement après l'avis écrit de résiliation par FLO au Client concernant toute violation par le Client de l'une des modalités de l'Accord ; d) trente (30) jours après l'avis écrit de résiliation par le Client à FLO pour quelque raison que ce soit ; et e) immédiatement après avis écrit par l'une ou l'autre des Parties si l'autre Partie dépose une requête en faillite ou est déclarée en faillite ou insolvable, ou fait une cession au profit de ses créanciers, ou un arrangement en vertu de toute loi sur la faillite, ou interrompt ou dissout ses activités, ou si un séquestre est nommé pour cette Partie ou pour les activités de cette Partie et que cet événement n'est pas remédié dans les trente (30) jours calendaires. Suite à la résiliation de l'Accord par le Client conformément aux sous-alinéas b) ou d), FLO remboursera les frais payés par le Client pour les Services au prorata du nombre de jours restants de la Période de service à la date d'entrée en vigueur de la résiliation, moins une indemnité de résiliation de 10 %. L'expiration ou la résiliation de l'Accord pour quelque raison que ce soit ne libère aucune des Parties de toute responsabilité qui, au moment de cette résiliation, est déjà due à l'autre Partie ou qui est attribuable à une période antérieure à cette résiliation, ni n'empêche l'une ou l'autre des Parties de faire valoir tous les droits et recours qu'elle peut avoir en vertu des présentes ou en droit ou en équité à l'égard de toute violation de l'Accord. À l'expiration ou à la résiliation de l'Accord, FLO peut résilier les Services applicables. Les obligations des Parties aux termes de l'Accord, qui, par leur nature, se poursuivraient au-delà de la résiliation de l'Accord, survivront à la résiliation de l'Accord. Plus précisément, mais sans limiter la généralité de ce qui précède, les articles suivants de l'Accord survivront à toute résiliation de l'Accord : article 11 (Effet de la résiliation) ; article 14 (Limitation de responsabilité/indemnisation) ; article 15 (Loi applicable/arbitrage) ; article 16 (Force majeure) ; et les dispositions applicables de l'article 19 (Divers).
- 12) **BORNE DE RECHARGE ET PIÈCES DE REMPLACEMENT.** Une Borne de recharge ou une pièce remplacée conformément aux présentes Conditions peut être une Borne de recharge ou une pièce remise à neuf ou reconditionnée ou, si la Borne de recharge exacte n'est plus fabriquée par FLO, une Borne de recharge avec des spécifications substantiellement similaires. Toutes les Bornes de recharge ou pièces de remplacement deviendront votre propriété et toutes les Bornes de recharge ou pièces remplacées conformément aux présentes Conditions deviendront la propriété de FLO. FLO vous fournira les Services relatifs à toute Borne de recharge ou pièce de remplacement pour le reste de la Période de service.
- 13) **EXCLUSION DE GARANTIES.** SAUF INDICATION EXPRESSE DANS LES PRÉSENTES CONDITIONS, LES SERVICES SONT FOURNIS « TEL QUEL » ET SANS GARANTIE D'AUCUNE SORTE, EXPLICITE OU IMPLICITE, Y COMPRIS, SANS S'Y LIMITER, LES GARANTIES DE TITRE, DE QUALITÉ MARCHANDE, DE NON-CONTREFAÇON OU D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER QUI SONT EXPRESSÉMENT EXCLUES. LE CLIENT ASSUME LA RESPONSABILITÉ ET LES RISQUES LIÉS À L'UTILISATION DES SERVICES. FLO N'AUTORISE PERSONNE À FAIRE DE GARANTIE D'AUCUNE SORTE AU NOM DE FLO ET VOUS NE DEVEZ PAS VOUS FIER À UNE TELLE DÉCLARATION. NI FLO NI LES DIRIGEANTS, DIRECTEURS, EMPLOYÉS, GESTIONNAIRES, AGENTS, REVENDEURS, FOURNISSEURS OU SOCIÉTÉS AFFILIÉES DE FLO NE GARANTISSENT QUE LES INFORMATIONS, PRODUITS, PROCÉDÉS ET/OU SERVICES DISPONIBLES VIA LES SERVICES SERONT ININTERROMPUS, TOUJOURS DISPONIBLES, SÉCURISÉS, EXACTS, COMPLETS, UTILES, FONCTIONNELS OU EXEMPTS D'ERREUR.
- 14) **LIMITATION DE RESPONSABILITÉ ET INDEMNISATION.**
- a) DANS LA MESURE MAXIMALE AUTORISÉE PAR LA LOI APPLICABLE, EN AUCUN CAS FLO OU L'UNE DE SES SOCIÉTÉS AFFILIÉES NE SERONT RESPONSABLES ENVERS LE CLIENT OU TOUT TIERS POUR LES DOMMAGES RÉSULTANT DE L'UTILISATION DES SERVICES, Y COMPRIS, SANS S'Y LIMITER, LES DOMMAGES INDIRECTS, ACCESSOIRES, PUNITIFS, SPÉCIAUX OU CONSÉCUTIFS, LA PERTE DE VIE PRIVÉE OU LES DOMMAGES LIÉS À LA SÉCURITÉ, LES BLESSURES OU LES DOMMAGES MATÉRIELS, OU TOUT DOMMAGE RÉSULTANT DES SERVICES, DE L'INTERRUPTION OU DE LA DÉFAILLANCE DES SERVICES, LA PERTE DE PROFITS, LA PERTE D'ACTIVITÉ, LA PERTE DE DONNÉES, LA PERTE DUE À L'ACCÈS NON AUTORISÉ EN RAISON D'UN VIRUS OU D'AUTRES ÉLÉMENTS NUISIBLES, LE COÛT DES PRODUITS ET SERVICES DE REMPLACEMENT, L'INCAPACITÉ D'UTILISER LES SERVICES, LE CONTENU DE TOUTE TRANSMISSION DE DONNÉES, COMMUNICATION OU MESSAGE TRANSMIS AU CLIENT OU REÇU PAR LE CLIENT, L'INTERCEPTION OU LA PERTE DE TOUTE DONNÉE OU TRANSMISSION, OU LES PERTES RÉSULTANT DES BIENS OU SERVICES ACHETÉS OU DES MESSAGES OU DONNÉES REÇUS OU DES OPÉRATIONS EFFECTUÉES PAR L'INTERMÉDIAIRE DES SERVICES. EN AUCUN CAS LA RESPONSABILITÉ GLOBALE DE FLO AUX TERMES DE L'ACCORD ENVERS LE CLIENT OU TOUT TIERS, QUE CE SOIT SELON UN CONTRAT, UNE RUPTURE DE GARANTIE, UN DÉLIT (Y COMPRIS, SANS S'Y LIMITER, LA NÉGLIGENCE, LA RESPONSABILITÉ STRICTE OU LA FRAUDE), UNE VIOLATION DE LA LOI (Y COMPRIS, SANS S'Y LIMITER, LES PRATIQUES COMMERCIALES DÉLOYALES) OU TOUTE AUTRE THÉORIE JURIDIQUE, NE DÉPASSERA LES FRAIS PAYÉS PAR LE

CLIENT À FLO CONFORMÉMENT À L'ACCORD. LES LIMITATIONS DE CET ARTICLE S'APPLIQUENT MÊME SI UNE PARTIE A ÉTÉ INFORMÉE AU PRÉALABLE DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES OU D'UNE RÉCLAMATION QUI POURRAIT ÊTRE FAITE PAR DES TIERS, ET NONOBTANT L'ÉCHEC DE L'OBJECTIF ESSENTIEL DE TOUT RECOURS LIMITÉ.

- b) Dans la mesure maximale permise par la loi applicable, le Client accepte d'indemniser et de dégager FLO, ses Sociétés affiliées et leurs dirigeants, administrateurs, employés et agents respectifs, de toute responsabilité à l'égard de tout(e) réclamation, demande, action, responsabilité, coût ou dommage causé par tout tiers (y compris, sans s'y limiter, tout propriétaire d'un véhicule électrique qui utilise une Borne de recharge appartenant au Client), conformément à une théorie juridique de responsabilité délictuelle (y compris, sans s'y limiter, la négligence, la responsabilité stricte ou la fraude), une rupture de contrat, une rupture de garantie, une violation de la loi (y compris, sans s'y limiter, la fraude à la consommation) ou toute autre théorie juridique découlant de l'utilisation des Services par le Client, toute violation de l'Accord, toute négligence, fraude ou autre faute intentionnelle de la part du Client. Le Client accepte en outre de payer les frais de justice et les frais juridiques raisonnables de FLO découlant de toute action ou réclamation conformément aux présentes.
- 15) **LOIS APPLICABLES ET ARBITRAGE.** Lorsque le Client est situé au Canada (comme en témoigne l'adresse du Client dans l'O/S ou, si cette adresse n'est pas disponible, par une autre indication raisonnable que le Client est situé au Canada, comme déterminé par le tribunal, une fois constitué), les présentes Conditions sont régies et interprétées exclusivement conformément aux lois de la province de l'Ontario, sans donner effet aux principes de conflit de lois qui y sont applicables, et toute controverse ou réclamation découlant de ou liée à ces Conditions qui n'est pas résolue par négociation, y compris à l'égard de la validité, de l'existence ou de la violation des présentes, sera déterminée exclusivement par un arbitrage confidentiel définitif et exécutoire administré par Centre for Dispute Resolution (Canada) conformément à ses règles d'arbitrage canadiennes. Le nombre d'arbitres sera un, le lieu de l'arbitrage sera Toronto, Ontario, et la langue de l'arbitrage sera l'anglais. Sauf si la loi l'exige, aucune des Parties ni ses représentants ne peuvent divulguer l'existence, le contenu ou les résultats de tout arbitrage lié aux présentes Conditions, y compris le contenu de tout document échangé dans le cadre du processus d'arbitrage, sans le consentement écrit préalable de l'autre Partie. Le Client accepte de se soumettre à la juridiction personnelle de la Cour supérieure de justice de l'Ontario située à Toronto, en Ontario, afin de forcer l'arbitrage, de suspendre les procédures en attendant l'arbitrage ou de confirmer, modifier, annuler ou rendre un jugement sur la sentence rendue par l'arbitre. Toute action qui n'est pas soumise à l'arbitrage sera déposée uniquement devant la Cour supérieure de l'Ontario située à Toronto, en Ontario, et le Client consent et se soumet à la compétence personnelle de ce tribunal aux fins du différend. Les procédures visant à résoudre ou à plaider un différend dans n'importe quel forum seront menées sur une base individuelle. **Les Parties renoncent irrévocablement par les présentes à leurs droits à un procès devant jury pour tout litige découlant des présentes Conditions, et le Client ne cherchera pas à faire entendre un litige dans le cadre d'un recours collectif, d'une action privée du procureur général ou de toute autre procédure dans laquelle le Client agit ou propose d'agir en qualité de représentant.** Aucun arbitrage ou procédure ne peut être combiné avec un autre arbitrage ou procédure sans le consentement écrit préalable de toutes les parties à l'arbitrage ou à la procédure. Si la renonciation au recours collectif est jugée illégale ou inapplicable quant à l'ensemble ou une partie d'un différend, ces parties du différend seront séparées et présentées devant un tribunal, les parties restantes étant réglées par arbitrage.
- 16) **FORCE MAJEURE.**
- a) **Effets d'un cas de Force majeure.** FLO ne sera pas responsable de toute perte ou de tout dommage survenant directement ou indirectement ou à la suite d'un retard dans l'exécution ou de l'échec de l'exécution de l'ensemble ou d'une partie de ses obligations aux termes de l'Accord lorsque le retard ou l'échec est dû à un cas de Force majeure. Les obligations de FLO affectées par le cas de Force majeure seront suspendues, dans la mesure où ces obligations sont affectées par ce cas de Force majeure, à compter de la date à laquelle FLO donne avis de ce cas de Force majeure pour la première fois jusqu'à la cessation de ce cas de Force majeure (ou ses conséquences).
- b) **Avis.** En cas de survenance d'un cas de Force majeure, FLO fournira rapidement un avis au Client (mais en aucun cas plus de trente (30) jours à compter du cas de Force majeure en question) indiquant les détails du cas de Force majeure et une estimation de la durée probable de l'incapacité de FLO à remplir ses obligations conformément à l'Accord. FLO déploiera des efforts commercialement raisonnables pour éliminer ladite ou lesdites causes et pour rétablir le respect de ses obligations aux termes de l'Accord, à condition que FLO ne soit pas tenue de régler une grève, un lock-out ou un conflit de travail à des conditions qui ne lui sont pas acceptables. Lorsque la ou lesdites causes ont cessé d'exister, FLO avisera sans délai le Client que cette ou ces causes ont cessé d'exister.
- c) **Résiliation.** Si un cas de Force majeure se poursuit pendant plus de six (6) mois calendaires consécutifs, l'une ou l'autre des Parties aura le droit de résilier l'Accord.
- 17) **CESSION.** Le Client ne peut céder ou autrement transférer aucun de ses droits ou obligations en vertu des présentes sans le consentement écrit préalable de FLO. FLO peut céder ou autrement transférer ses droits et obligations en vertu des présentes Conditions sans le consentement du Client.
- 18) **DIVISIBILITÉ.** L'invalidité, l'illégalité ou l'inapplicabilité de toute disposition des présentes Conditions ou du présent Accord en vertu de la loi applicable n'affectera pas la validité, l'illégalité ou l'applicabilité, ou ne portera pas autrement atteinte, à toute autre disposition des présentes Conditions ou du présent Accord, qui resteront pleinement en vigueur. Dans le cas où une disposition des présentes Conditions ou du présent Accord est invalide, illégale ou inapplicable en vertu de la loi applicable, les Parties devront déployer leurs meilleurs efforts afin de négocier et convenir d'une disposition de remplacement qui est valide, légale et exécutoire et atteint, dans la mesure du possible, les objectifs économiques, juridiques et commerciaux de la disposition invalide, illégale ou inapplicable en question.
- 19) **DIVERS.** Aucune condition autre que celles énoncées dans les présentes ne liera les Parties aux présentes, à moins qu'elle n'ait été expressément convenue par écrit par les Parties. L'Accord ne confère aucun avantage à un tiers. L'Accord (y compris l'O/S, les présentes Conditions et toutes Conditions supplémentaires) constitue l'accord complet et exclusif entre les Parties en ce qui concerne l'objet des présentes, et annule et remplace tous les autres accords et conditions applicables à l'objet des présentes. L'une ou l'autre des Parties peut accorder des approbations, des autorisations, des extensions et des consentements par courriel, mais sauf disposition expresse dans l'Accord, toute modification de l'Accord doit être faite par écrit signé par les deux Parties. Tout avis aux Parties sera envoyé à l'attention des principaux contacts respectifs des Parties identifiés dans l'O/S par courrier

recommandé ou par courriel avec confirmation de transmission. Une renonciation à tout défaut n'est pas une renonciation à tout défaut ultérieur. Les dispositions non exécutoires seront modifiées pour refléter l'intention des Parties et uniquement dans la mesure nécessaire pour les rendre exécutoires, et les dispositions restantes de l'Accord resteront pleinement en vigueur. L'Accord sera contraignant et s'appliquera au profit des Parties et de leurs successeurs et ayants droit respectifs autorisés. Chaque Partie est et à toutes fins sera réputée être un entrepreneur indépendant en ce qui concerne l'exécution de ses obligations et devoirs aux termes de l'Accord. Rien dans l'Accord ne constitue ou ne crée une coentreprise, un partenariat, une agence ou tout autre arrangement similaire entre les Parties, quel qu'il soit. Aucune Partie n'aura le pouvoir d'assumer ou de créer des obligations au nom de l'autre Partie, et aucune des Parties ne prendra aucune mesure ayant pour effet de créer l'apparence qu'elle a un tel pouvoir. L'Accord ne sera pas réputé constituer l'une ou l'autre des Parties comme étant l'agent de l'autre Partie.