

# BIEN-ÊTRE TELUS SANTÉ — CONDITIONS D'UTILISATION

Dernière mise à jour : Octobre 2022

**LA PLATEFORME ET LES SERVICES DE LA PLATEFORME NE FOURNISSENT PAS DE CONSEILS MÉDICAUX.** Les renseignements fournis sur la Plateforme et dans le cadre des Services de la plateforme sont uniquement destinés à des fins éducatives et informatives et ne doivent pas être considérés comme des conseils médicaux, des diagnostics ou des traitements médicaux ni comme un substitut à tout système de soutien clinique existant dans un établissement de soins de santé. Veuillez toujours consulter votre professionnel de la santé avant de vous fier à toute information ou d'agir sur la base de toute recommandation fournie dans le cadre des Services de la plateforme ou qui vous est envoyée par courriel par Soins Virtuels TELUS Santé. Si vous avez des questions relatives aux soins de santé, veuillez appeler ou consulter votre médecin ou un autre prestataire de soins qualifié sans tarder.

Les Services de la plateforme ne sont pas destinés aux enfants de moins de 16 ans et Soins Virtuels TELUS Santé ne recueille pas sciemment de Renseignements personnels (tels qu'ils sont définis dans l'Engagement en matière de protection de la vie privée de Soins Virtuels TELUS Santé) auprès de ces enfants dans le cadre des Services de la plateforme. Les enfants de moins de 16 ans ne devraient en aucun temps utiliser les Services de la plateforme. Dans l'éventualité où Soins Virtuels TELUS Santé aurait recueilli par inadvertance des Renseignements personnels d'enfants de moins de 16 ans, Soins Virtuels TELUS Santé prendra des mesures raisonnables pour effacer sans délai ces Renseignements personnels de ses dossiers.

VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS SONT CHIFFRÉS ET STOCKÉS SUR DES SERVEURS QUI SONT PHYSIQUEMENT SITUÉS AU CANADA, MAIS ILS PEUVENT ÊTRE CONSULTÉS, UTILISÉS, TRANSFÉRÉS OU FAIRE L'OBJET D'UN ACCÈS À L'EXTÉRIEUR DU CANADA TEMPORAIREMENT, SELON CE QUI EST NÉCESSAIRE POUR INSTALLER, METTRE EN ŒUVRE, ENTRETENIR, RÉPARER OU METTRE À JOUR LA PLATEFORME OU EFFECTUER DU DÉPANNAGE QUANT À CELLE-CI. LES CLÉS DE CHIFFREMENT SONT ÉGALEMENT STOCKÉES AU CANADA. D'AUTRES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS, COMME DES RENSEIGNEMENTS D'IDENTIFICATION, PEUVENT ÊTRE STOCKÉS À L'EXTÉRIEUR DU CANADA.

Les conditions d'utilisation suivantes (les « **Conditions d'utilisation** ») régissent votre utilisation (le terme « utilisation » désigne l'accès ou l'utilisation, selon le cas) de la plateforme en ligne de Bien être TELUS Santé, y compris au moyen des applications mobile et Web (l'« **Application** ») (collectivement, la « **Plateforme** »). La Plateforme donne accès à des services de bien-être (les « **Services de bien-être** ») et à une assistance technique et administrative, si nécessaire (les « **Services d'assistance technique** ») (collectivement, les « **Services de la plateforme** »). Soins Virtuels TELUS Santé fait appel à un fournisseur tiers, Sprout Wellness Solutions Inc. (« Partenaire de la plateforme »), pour vous offrir la Plateforme et les Services de la plateforme.

Les présentes Conditions d'utilisation constituent une entente entre vous et TELUS Santé Virtuelle inc. (« **Soins Virtuels TELUS Santé** »). Le terme « vous » fait référence à une personne ou une entité qui utilise la Plateforme ou reçoit les Services de la plateforme. Vous pouvez télécharger, sauvegarder et imprimer une copie des présentes Conditions d'utilisation à titre de référence. En cliquant sur « J'ACCEPTÉ » ou en utilisant un autre moyen d'acceptation électronique similaire, vous acceptez les présentes Conditions d'utilisation. Si vous n'acceptez pas d'être lié par les présentes Conditions d'utilisation, veuillez-vous abstenir d'utiliser la Plateforme.

Soins Virtuels TELUS Santé se réserve le droit de modifier quelconque modalité des présentes Conditions d'utilisation en tout temps en donnant un préavis de 30 jours. Tout avis relatif aux modifications des présentes Conditions d'utilisation vous sera donné par écrit : i) par Soins Virtuels TELUS Santé, par courriel (dans chaque cas, à l'adresse que vous avez fournie); ou ii) par l'intermédiaire de la Plateforme. En ce qui concerne les avis donnés par courriel, la date de réception sera réputée être la date à laquelle un tel avis est transmis. Vous n'avez pas l'obligation de continuer à utiliser les Services de la plateforme à la suite d'une modification des présentes Conditions d'utilisation; toutefois, si vous choisissez de ne pas accepter les modifications, vous devez immédiatement cesser d'utiliser la Plateforme et les Services de la plateforme et fournir un avis écrit à Soins Virtuels TELUS Santé indiquant que vous résiliez les présentes Conditions d'utilisation. En continuant d'utiliser les Services de la plateforme après toute modification, vous êtes réputé accepter les Conditions d'utilisation modifiées et renoncer à toute obligation additionnelle en matière d'avis.

Soins Virtuels TELUS Santé se réserve le droit de modifier sans préavis, en tout temps, et s'il y a lieu, tout renseignement, matériel ou contenu figurant sur la Plateforme ou fourni par l'intermédiaire de celle-ci (le « **Contenu** »). Le Contenu exclut vos Renseignements personnels.

## UTILISATION DE LA PLATEFORME

Pendant la Période d'application des Conditions d'utilisation, Soins Virtuels TELUS Santé vous accorde une licence personnelle, révocable, non exclusive et incessible afin de vous permettre d'utiliser la Plateforme, y compris pour télécharger l'Application et l'installer sur votre appareil téléphonique mobile afin d'accéder aux Services de la plateforme conformément aux présentes Conditions d'utilisation.

À titre de condition à votre utilisation de la Plateforme, vous garantissez que : 1) vous avez atteint l'âge de la majorité dans votre lieu de résidence; 2) vous êtes habilité par la loi à contracter une obligation juridique contraignante; 3) vous utiliserez la Plateforme conformément aux présentes Conditions d'utilisation; 4) tous les renseignements que vous fournirez sur la Plateforme sont véridiques, exacts, actuels et complets; et 5) si vous accédez à la Plateforme ou l'utilisez pour le compte d'une autre personne physique ou morale, vous déclarez et garantissez que vous êtes habilité à lier cette personne par les présentes Conditions d'utilisation.

La Plateforme est fournie uniquement (« **Utilisation permise** ») afin de : 1) vous donner accès à tous les services qui vous sont offerts par l'intermédiaire de la Plateforme, y compris l'accès aux Services de bien-être et aux Services techniques; et 2) fournir une rétroaction et communiquer de toute autre manière avec Soins Virtuels TELUS Santé ou le Partenaire de la plateforme en rapport avec tout élément susmentionné.

Soins Virtuels TELUS Santé conserve le droit de refuser à quiconque l'accès à la Plateforme ou aux Services de la plateforme qu'elle offre à n'importe quel moment et à sa discrétion exclusive, si Soins Virtuels TELUS Santé estime que vous avez utilisé la Plateforme de toute manière contraire à l'Utilisation permise ou si vous avez enfreint quelque disposition des présentes Conditions d'utilisation.

Vous défendrez, indemniserez et exonérerez Soins Virtuels TELUS Santé, ses affiliées, le Partenaire de la plateforme et leurs dirigeants, administrateurs, employés, mandataires, commanditaires, concédants de licence et fournisseurs respectifs contre l'ensemble des réclamations, causes d'action, demandes, recouvrements, pertes, dommages, amendes, pénalités ou autres frais et dépenses de quelque genre ou nature que ce soit, y compris, mais sans s'y limiter, les honoraires juridiques et comptables raisonnables, découlant de ou se rapportant à votre utilisation de la Plateforme, des Services de la plateforme contrevenant aux présentes Conditions d'utilisation.

## AUCUNE UTILISATION ILLICITE OU INTERDITE

Si vous n'avez pas obtenu la permission écrite préalable de Soins Virtuels TELUS Santé, vous vous abstenrez d'utiliser la Plateforme et le Contenu à des fins autres

que l'Utilisation permise. Sans limiter la généralité de ce qui précède, vous vous abstenrez d'accomplir les actes suivants et vous ne permettrez à personne de les accomplir : 1) copier, reproduire, modifier, distribuer, transférer, vendre, publier, diffuser, exécuter, transmettre, concéder sous licence ou faire circuler sous quelque forme que ce soit tout élément de la Plateforme ou du Contenu, procéder au « cadrage » de la Plateforme ou du Contenu ou de toute partie de ceux-ci sur tout site Web commercial ou non commercial, produire une « image miroir » de ces éléments sur un tel site ou les y incorporer de toute autre manière; 2) accéder à toute partie de la Plateforme ou du Contenu ou surveiller toute partie de la Plateforme ou du Contenu en utilisant un robot, une araignée, un capteur de données ou tout autre moyen automatisé ou tout processus manuel pour quelque raison que ce soit sans notre permission écrite expresse; 3) enfreindre les restrictions de tout en-tête d'exclusion de robots sur le Contenu ou la Plateforme ou contourner ou éluder d'autres mesures utilisées pour empêcher ou limiter l'accès à la Plateforme; 4) prendre toute mesure qui impose ou peut imposer, à la discrétion de Soins Virtuels TELUS Santé, une charge déraisonnable ou disproportionnée sur la Plateforme; 5) établir un lien profond vers toute partie de la Plateforme à quelque fin que ce soit; 6) retirer (ou permettre à toute autre personne de retirer) les filigranes, les étiquettes ou les autres avis juridiques ou de propriété inclus dans la Plateforme ou le Contenu; 7) utiliser la Plateforme ou le Contenu dans le cadre de tout service à des fins de partage, de prêt ou d'utilisation par plusieurs personnes, ou aux fins de toute autre institution, sauf selon ce qui a été expressément autorisé par Soins Virtuels TELUS Santé et uniquement de la manière exacte précisée et permise par Soins Virtuels TELUS Santé; 8) tenter de contourner, de désactiver ou de neutraliser toute caractéristique ou composante de sécurité, comme un logiciel de gestion des droits numériques ou un chiffrement, qui protège la Plateforme ou le Contenu, ou aider, autoriser ou encourager quiconque à contourner, désactiver ou neutraliser une telle caractéristique ou composante de sécurité; 9) créer des œuvres dérivées à partir de la Plateforme ou du Contenu, en tout ou en partie, ou décompiler, désassembler, désosser ou exploiter autrement quelque partie que ce soit de la Plateforme ou du Contenu; 10) utiliser la Plateforme d'une manière qui viole les droits (y compris les droits de propriété intellectuelle) de tout tiers, y compris en fournissant, en téléversant ou en transmettant tout Contenu de l'utilisateur ou toute Soumission violant ces droits de tiers; ou 11) utiliser la Plateforme de toute manière illégale, calomnieuse, diffamatoire, obscène, pornographique, indécente, licencieuse, suggestive, harcelante, menaçante, portant atteinte à la vie privée ou aux droits de publicité, abusive, incendiaire, frauduleuse ou autrement répréhensible.

## SERVICES DE LA PLATEFORME

### SERVICES D'ASSISTANCE TECHNIQUE

Vous pouvez vous adresser à notre équipe de gestionnaires de services à la clientèle et de gestionnaires de soins ou de cas (le « **Personnel d'assistance technique** ») qui peut effectuer des tâches d'assistance liées à votre compte, y compris, mais sans s'y limiter, modifier votre adresse électronique de connexion, déterminer la raison de votre communication et vérifier le statut de votre compte (collectivement, les « **Services d'assistance technique** »). Le Personnel d'assistance technique ne fournit pas de Services de bien-être et ne fournit que des Services d'assistance technique qui sont de nature administrative ou technique.

## SERVICES DE BIEN-ÊTRE

Les Services de bien-être vous permettent d'enregistrer ce que vous mangez et vos exercices, de suivre vos progrès en matière de santé et de forme physique, de programmer des événements et de motiver d'autres utilisateurs (les « **Services de bien-être** »). Vous reconnaissez que les Services de la plateforme sont volontaires et qu'en accédant à la Plateforme et en l'utilisant pour accéder aux Services de bien-être, vous consentez à recevoir les Services de bien-être. Les Services de bien-être ne vous fournissent aucun conseil ou diagnostic médical. Les informations offertes par l'intermédiaire des Services de bien-être et de tout autre service qui vous est fourni directement par Soins Virtuels TELUS Santé ou par un tiers travaillant avec Soins Virtuels TELUS Santé ne doivent pas être utilisées pour établir un diagnostic ou prendre des décisions médicales, mais uniquement à des fins éducatives et informatives.

## LIMITATIONS

Les Services de la plateforme et le Contenu fourni par l'intermédiaire de la Plateforme ne constituent ni ne contiennent des conseils ou des avis médicaux; ils ne doivent pas être utilisés à des fins de conseils ou d'avis médicaux et il ne faut pas se fier à ceux-ci à titre de conseils ou d'avis médicaux. Consultez toujours un médecin ou un autre professionnel de la santé reconnu avant de commencer un régime alimentaire ou un programme de conditionnement physique, ou si un entraînement physique ou un régime alimentaire vous cause des douleurs ou un inconfort important. Soins Virtuels TELUS Santé ne peut garantir et ne garantit pas de résultats ou d'améliorations en matière de santé, de poids ou de conditionnement physique résultant de l'utilisation du Service.

Vous ne pouvez utiliser les Services de la plateforme sans une approbation de votre médecin ou d'un autre conseiller de la santé agréé si votre condition de santé nécessite un traitement médical, si vous êtes enceinte et/ou allaitez ou si vous souffrez de troubles de l'alimentation.

Les Services de la plateforme ne sont pas destinés aux enfants de moins de 16 ans. Si vous avez entre 16 ans et l'âge de la majorité dans votre lieu de résidence, vous devez obtenir l'autorisation d'un parent ou de votre tuteur légal et lui demander d'accepter les présentes Conditions d'utilisation en votre nom.

## SERVICES SUPPLÉMENTAIRES

Selon les renseignements que vous fournissez volontairement sur la Plateforme et dans le cadre des Services de la plateforme, Soins virtuels TELUS Santé peut recommander des professionnels de la santé et à des professionnels autres que des professionnels de la santé qui peuvent être disponibles par l'intermédiaire d'autres services offerts par Soins Virtuels TELUS Santé ou fournir un accès direct à ces derniers, s'ils sont couverts par votre organisation ou promoteur de régime (les « **Services supplémentaires** »). L'accès à tout Service supplémentaire est entièrement volontaire, et la recommandation de Services supplémentaires, les liens vers ceux-ci et l'accès direct à ceux-ci n'équivalent aucunement à un avis médical.

## PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Si vous fournissez ou téléversez vos Renseignements personnels sur la Plateforme ou si vous permettez autrement au Personnel d'assistance technique d'y accéder, vous consentez à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation de vos Renseignements personnels afin que vous soyez fournis les Services de la plateforme, ainsi qu'à l'utilisation, au transfert et à la divulgation de ces Renseignements personnels de la façon indiquée dans l'Engagement en matière de protection de la vie privée de Soins Virtuels TELUS Santé. Les Renseignements personnels recueillis par Soins Virtuels TELUS Santé dans le cadre des Services de la plateforme seront recueillis, utilisés et divulgués conformément aux lois fédérales et provinciales dans le secteur privé applicables en matière de protection de la vie privée, y compris la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDE).

Veillez [cliquer ici](#) pour consulter notre Engagement en matière de protection de la vie privée, lequel renferme des renseignements importants sur nos pratiques en matière de collecte, de stockage, d'utilisation et de divulgation de vos Renseignements personnels, tel qu'incorporé aux présentes Conditions d'utilisation et en fait partie.

## RISQUES LIÉS À LA TECHNOLOGIE

Vous comprenez, reconnaissez et convenez que Soins Virtuels TELUS Santé et le Partenaire de la plateforme n'ont aucune emprise sur tout contenu qui circule sur Internet, sur la disponibilité d'Internet en général ou sur la connectivité à Internet et n'acceptent aucune responsabilité quant à ces éléments. Vous comprenez, reconnaissez et convenez qu'Internet présente des risques inhérents, malgré la prise de mesures de sécurité raisonnables. Vous comprenez, reconnaissez et convenez que Soins Virtuels TELUS Santé et le Partenaire de la plateforme ne peuvent garantir et ne garantissent aucunement la sécurité des données transmises par le truchement d'Internet ou des réseaux publics dans le contexte de votre utilisation de la Plateforme, mais qu'ils ont mis en œuvre des contrôles de sécurité ainsi que des mesures de protection administratives, techniques et physiques raisonnables en vue de protéger les Renseignements personnels qui sont sous la garde et le contrôle de Soins Virtuels TELUS Santé contre tout accès ou toute utilisation, modification et divulgation non autorisés ou toute perte et qu'ils respectent les pratiques généralement reconnues dans l'industrie en matière de sécurité de la transmission des données vers la Plateforme, à partir de celle-ci et par l'entremise de celle-ci.

Bien qu'une technologie de chiffrement raisonnable et d'autres protocoles de sécurité raisonnables soient mis en œuvre afin de protéger vos Renseignements personnels, vous reconnaissez que l'utilisation de la Plateforme comporte des risques inhérents à toute technologie susceptibles d'entraîner des défaillances dans les protocoles de sécurité ou une violation de ceux-ci, ce qui pourrait donner lieu à une collecte, une utilisation ou une divulgation non autorisée de vos Renseignements personnels. Soins Virtuels TELUS Santé vous avisera, dans la mesure requise par la loi, de toute intrusion ayant donné lieu à la collecte, à l'utilisation ou à la divulgation non autorisée de vos Renseignements personnels ou de votre Contenu de l'utilisateur.

## COMPTE D'UTILISATEUR

Vous pourriez être tenu d'ouvrir un compte d'utilisateur (le « **Compte d'utilisateur** ») au moyen des interfaces offertes sur la Plateforme, et vous recevrez un nom d'utilisateur et un mot de passe de Soins Virtuels TELUS Santé (« **Nom d'utilisateur** ») pour pouvoir utiliser la Plateforme et recevoir tout Service de la plateforme. Vous devez conserver votre Nom d'utilisateur en lieu sûr et vous abstenir de le divulguer à qui que ce soit, et vous devez vous abstenir de recueillir ou de compiler des données personnelles sur un autre utilisateur de la Plateforme, y compris des noms de compte ou des données d'ouverture de session. Soins Virtuels TELUS Santé se réserve le droit de désactiver à tout moment un Compte d'utilisateur qui vous a été attribué en cas de manquement à l'une de vos garanties, déclarations ou obligations aux termes des présentes Conditions d'utilisation. Si Soins Virtuels TELUS Santé bloque l'accès à un Compte d'utilisateur qui vous a été attribué, vous pourriez ne plus avoir accès à la

Plateforme, au Contenu, aux données de votre compte ou à tout Contenu de l'utilisateur.

Vous ne pouvez ni céder ni transférer votre Compte d'utilisateur et les présentes Conditions d'utilisation, ni accorder une sous-licence visant ceux-ci, que ce soit par l'effet de la loi ou autrement, sans obtenir le consentement préalable écrit de Soins Virtuels TELUS Santé. Toute tentative par vous de céder ou de transférer votre Compte d'utilisateur ou les présentes Conditions d'utilisation sans ce consentement sera nulle et sans effet.

## FRAIS D'ABONNEMENT ET TAXES

### TIERS PAYEUR

Dans la plupart des cas, un tiers (par exemple, un employeur ou un fournisseur d'assurance maladie complémentaire) s'est entendu avec Soins Virtuels TELUS Santé pour payer les frais d'abonnement associés à l'accès à la Plateforme (ce qui ferait en sorte que vous n'auriez aucuns frais à payer). Si la prise en charge par un tiers se termine, vous pourriez vous voir offrir l'option, à la discrétion exclusive de Soins Virtuels TELUS Santé, de continuer à utiliser la Plateforme aussi longtemps que vous paierez les frais applicables conformément aux tarifs d'abonnement alors en vigueur.

Vous êtes responsable de tous les frais, y compris les frais de connexion à Internet ou de téléphonie mobile, que vous pouvez engager lorsque vous accédez à la Plateforme et/ou aux Services de la plateforme ou que vous les utilisez.

## PÉRIODE, RÉSILIATION ET SUSPENSION

Les présentes Conditions d'utilisation prendront effet à la date et à l'heure où vous sélectionnerez « J'ACCEPTE » lorsqu'on vous donnera l'occasion de consulter et d'accepter les présentes Conditions d'utilisation.

Soins Virtuels TELUS Santé peut résilier ou suspendre les présentes Conditions d'utilisation ou cesser de fournir la Plateforme et les Services de la plateforme à n'importe quel moment : i) si vous ne respectez pas les présentes Conditions d'utilisation; ii) si cela est nécessaire afin de prévenir des menaces à la vie privée, à la sécurité et à l'intégrité de vos données ou des données de tout autre utilisateur; iii) si l'entente entre Soins Virtuels TELUS Santé et le tiers payeur qui paie vos frais d'abonnement est résiliée; et/ou iv) afin de se conformer à toute loi applicable ou ordonnance d'un tribunal.

Vous ou Soins Virtuels TELUS Santé pouvez résilier les présentes Conditions d'utilisation comme suit : 1) Soins Virtuels TELUS Santé peut résilier les présentes Conditions d'utilisation en vous transmettant un préavis écrit de 30 jours par courriel (à votre adresse de courriel courante figurant à votre dossier à Soins Virtuels TELUS Santé) ou par l'intermédiaire de la Plateforme; 2) vous pouvez résilier les présentes Conditions d'utilisation à n'importe quel moment en transmettant à Soins Virtuels TELUS Santé un préavis écrit de 30 jours, en demandant (par courriel ou par l'intermédiaire de toute interface alors offerte sur la Plateforme) que votre Compte d'utilisateur soit supprimé ou désactivé, en cessant d'utiliser la Plateforme ainsi qu'en désinstallant et en enlevant tous composants locaux du logiciel de vos systèmes, y compris la suppression de l'Application de votre appareil mobile.

## SOUSSIONS

### SOUSSIONS GÉNÉRALES

En soumettant des critiques, des questions, des commentaires, des suggestions, des idées ou de l'information similaire par l'intermédiaire de la Plateforme dans le cadre des Services de la plateforme (collectivement, les « **Soumissions** »), vous accordez à Soins Virtuels TELUS Santé, au Partenaire de la plateforme et à leurs sociétés affiliées respectives un droit perpétuel et libre de redevances : 1) d'utiliser, de reproduire, de modifier (la longueur, la taille ou la clarté), de traduire, de distribuer et de publier ces Soumissions, d'en créer des œuvres dérivées et de les afficher publiquement sous quelque forme que ce soit; et 2) d'utiliser le nom que vous soumettez dans le cadre de la Soumission. Vous reconnaissez que Soins Virtuels TELUS Santé peut choisir de faire mention de la source de vos Soumissions (par exemple, indiquer votre nom et votre ville dans le cadre d'une critique que vous avez soumise) à sa discrétion exclusive et que les soumissions peuvent être divulguées à d'autres utilisateurs de sa Plateforme. Vous reconnaissez que les Soumissions ne sont pas confidentielles et ne sont pas votre propriété exclusive. Vous reconnaissez également que Soins Virtuels TELUS Santé peut exercer ses droits (c'est-à-dire utiliser, publier ou supprimer) d'utiliser des Soumissions sans vous en aviser.

Soins Virtuels TELUS Santé n'est pas responsable des Soumissions que vous publiez ou que vous soumettez. Soins Virtuels TELUS Santé n'a aucune obligation de mettre en ligne vos Soumissions et se réserve le droit, à sa discrétion absolue, de choisir les Soumissions qui seront publiées sur la Plateforme. Vous êtes entièrement responsable du contenu de vos Soumissions, y compris les commentaires affichés sur la Plateforme. Sans limiter la portée de ce qui précède, vous ne devez ni mettre en ligne sur la Plateforme, ni transmettre à celle-ci, du matériel ou du contenu commercial (y compris une sollicitation de fonds, de la publicité ou une commercialisation de tout produit ou service), ni téléverser vers la Plateforme, ni transmettre à celle-ci, tout

Contenu d'utilisateur ou toute Soumission offensants, haineux, obscènes ou diffamatoires ou violant les lois applicables, dans chaque cas, selon ce que détermine Soins Virtuels TELUS Santé à sa discrétion exclusive. Vous êtes seul responsable des dommages découlant d'une violation des restrictions qui précèdent ou de tout autre préjudice découlant d'une publication en ligne de votre part de contenu sur la Plateforme.

Si vous n'acceptez pas quelque disposition ci-dessus, veuillez ne pas transmettre quelque Soumission que ce soit.

## CONTENU DE L'UTILISATEUR

« **Contenu de l'utilisateur** » désigne l'ensemble des communications, messages, commentaires, photographies, vidéos, images, sons, données, informations et autres contenus ou tout autre matériel que vous téléversez ou transmettez à la Plateforme ou par l'intermédiaire de celle-ci, ou que d'autres utilisateurs téléversent ou transmettent, y compris, mais sans s'y limiter, tout message texte.

En transmettant ou en soumettant tout Contenu de l'utilisateur lors de l'utilisation de la Plateforme ou des Services de la plateforme, vous affirmez, déclarez et garantissez que ce Contenu de l'utilisateur a) est exact et non confidentiel; b) ne viole pas les lois applicables, les restrictions contractuelles ou d'autres droits de tiers et que vous avez la permission de tout tiers dont les Renseignements personnels ou la propriété intellectuelle sont compris dans le Contenu de l'utilisateur pour transmettre ou soumettre ce Contenu de l'utilisateur et accorder la licence que vous concédez à Soins Virtuels TELUS Santé dans la présente clause; c) n'est pas menaçant, abusif, diffamatoire, vulgaire, obscène, blasphématoire ou autrement répréhensible, ne porte pas atteinte à la vie privée ou aux droits de publicité et qu'il ne causera pas de préjudice à toute personne physique ou morale; et d) est exempt de virus, de logiciels publicitaires, de logiciels espions, de vers ou d'autres codes malveillants.

Sous réserve des présentes Conditions d'utilisation et des modalités de l'Engagement en matière de protection de la vie privée de Soins Virtuels TELUS Santé, vous accordez à Soins Virtuels TELUS Santé une licence cessible et irrévocable, libre de redevances, entièrement payée, mondiale et pouvant entièrement faire l'objet d'une sous-licence, permettant l'accès au Contenu de l'utilisateur ainsi que la collecte, le stockage et l'utilisation du Contenu de l'utilisateur : 1) que vous chargez, transmettez ou saisissez sur la Plateforme ou 2) que la Plateforme recueille, extrait ou obtient à partir de votre système informatique local ou auprès de tiers avec votre permission ou pour votre compte, et (dans chaque cas), y compris tous les résultats découlant du traitement de telles données, y compris leur compilation, et les œuvres dérivées de ces éléments, aux fins suivantes : A) la prestation des Services de la plateforme à votre bénéfice ou au bénéfice d'autres utilisateurs de votre organisation, B) la conformité à une loi

applicable, C) un audit raisonnable et la conformité aux politiques sur la conservation des données et D) dans la mesure où les données sont anonymes et dépersonnalisées, la recherche et l'analyse ainsi que l'exploitation ou l'expansion de nos occasions d'affaires.

## PROPRIÉTÉ

Pour valoir entre vous et Soins Virtuels TELUS Santé, la totalité du Contenu, notamment (sans s'y limiter) l'ensemble des éléments conceptuels, de l'infrastructure graphique, des photographies, des illustrations, des logiciels, des documents, des œuvres artistiques, des vidéos, de la musique, des sons, des noms, des mots, des titres, des phrases, des logos et des marques figurant sur la Plateforme, y compris l'Application, appartiennent à Soins Virtuels TELUS Santé, font l'objet d'une licence accordée par Soins Virtuels TELUS Santé et sont protégés par les lois en matière de droits d'auteur, de marques de commerce et de propriété intellectuelle.

Soins Virtuels TELUS Santé et ses concédants de licence (y compris le Partenaire de la plateforme) se réservent expressément tous les droits qui ne vous sont pas précisément accordés à l'égard de la Plateforme, y compris l'Application, et de l'ensemble du matériel fourni par Soins Virtuels TELUS Santé dans le cadre des présentes Conditions d'utilisation. Vous reconnaissez que Soins Virtuels TELUS Santé (ou ses fournisseurs tiers, y compris le Partenaire de la plateforme, le cas échéant), conservera l'ensemble des droits, des titres et des intérêts à l'égard de la Plateforme, de l'ensemble du matériel fourni par Soins Virtuels TELUS Santé en lien avec les présentes Conditions d'utilisation (y compris le Contenu), de toute mise à jour, adaptation, traduction, personnalisation ou œuvre dérivée de ceux-ci et de tous les droits de propriété intellectuelle connexes et que la Plateforme, y compris l'Application, et l'ensemble du matériel fourni par Soins Virtuels TELUS Santé aux termes des présentes font l'objet d'une licence et ne vous sont pas « vendus ».

## SITES WEB DE TIERS ET VIRUS

La Plateforme peut contenir des liens vers des sites Web de tiers. Ces liens vous sont fournis à des fins de commodité seulement, et Soins Virtuels TELUS Santé n'appuie pas les renseignements contenus sur ces sites Web ni ne garantit leur qualité, leur exactitude, leur fiabilité, leur exhaustivité, leur actualité, l'absence de contrefaçon dans ceux-ci, leur qualité marchande ou leur adaptation à un usage particulier. Soins Virtuels TELUS Santé n'a aucun pouvoir sur le contenu d'un site Web visé par un lien. Si vous décidez d'accéder à un tel site Web, vous le faites à vos propres risques.

Le téléchargement et la consultation du Contenu sont à vos risques et périls. Soins Virtuels TELUS Santé ne peut garantir et ne garantit pas que la Plateforme ou le

Contenu sont compatibles avec votre système informatique ou que la Plateforme ou le Contenu, ou tout lien menant vers la Plateforme ou le Contenu, ne comporteront aucun virus, ver, cheval de Troie, dispositif nuisible ou autre code ayant des propriétés contaminantes ou destructives. Vous êtes responsable de mettre en place des mesures visant à protéger la sécurité et l'intégrité de votre système informatique ainsi que de l'ensemble des coûts associés à l'entretien ou aux réparations de votre système informatique ou à la connexion à celui-ci qui pourraient être nécessaires en raison de votre utilisation de la Plateforme.

## DÉNÉGATION ET LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

SAUF DISPOSITION EXPRESSE CONTRAIRE DANS LES PRÉSENTES CONDITIONS D'UTILISATION, ET DANS LA PLEINE MESURE PERMISE PAR LA LOI QUI S'APPLIQUE DANS VOTRE JURIDICTION, SOINS VIRTUELS TELUS SANTÉ VOUS FOURNIT LA PLATEFORME, LES SERVICES DE LA PLATEFORME ET LE CONTENU SANS GARANTIE OU CONDITION DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT. L'UTILISATION DE LA PLATEFORME, DES SERVICES DE LA PLATEFORME OU DU CONTENU EST À VOS RISQUES. SOINS VIRTUELS TELUS SANTÉ NE FAIT AUCUNE DÉCLARATION, NE DONNE AUCUNE GARANTIE ET NE PRÉSENTE AUCUNE CONDITION, EXPRESSES OU IMPLICITES, CONCERNANT LA COMMERCIALITÉ, LA QUALITÉ MARCHANDE, LA QUALITÉ, L'EXACTITUDE, LA FIABILITÉ, L'EXHAUSTIVITÉ, L'ACTUALITÉ, L'ADAPTATION À UN USAGE PARTICULIER ET L'ABSENCE DE CONTREFAÇON DE LA PLATEFORME, DES SERVICES DE LA PLATEFORME OU DU CONTENU. LA PLATEFORME, LES SERVICES DE LA PLATEFORME ET LE CONTENU PEUVENT COMPRENDRE DES ERREURS, DES OMISSIONS ET DES INEXACTITUDES. SOINS VIRTUELS TELUS SANTÉ N'ASSUME AUCUNE RESPONSABILITÉ À L'ÉGARD DES ERREURS, DES OMISSIONS OU DES INEXACTITUDES DE LA PLATEFORME, DES SERVICES DE LA PLATEFORME OU DU CONTENU. SOINS VIRTUELS TELUS SANTÉ NE DONNE AUCUNE GARANTIE QUANT À LA QUALITÉ, À LA CONVENANCE OU À LA SÉCURITÉ DES SERVICES DE BIEN-ÊTRE OU DES SERVICES D'ASSISTANCE TECHNIQUE.

DANS LA PLEINE MESURE PERMISE PAR LA LOI APPLICABLE, VOUS RECONNAISSEZ PAR LES PRÉSENTES QUE NI SOINS VIRTUELS TELUS SANTÉ NI SES FOURNISSEURS (Y COMPRIS LE PARTENAIRE DE LA PLATEFORME) NE SERONT TENUS RESPONSABLES, AU TITRE D'UNE GARANTIE, D'UN CONTRAT, D'UN ACTE DÉLICTEUX, D'UNE NÉGLIGENCE, D'UNE RESPONSABILITÉ STRICTE OU DE TOUT AUTRE FONDEMENT JURIDIQUE QUANT AUX DOMMAGES DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT (Y COMPRIS, MAIS SANS S'Y LIMITER, LES DOMMAGES INDIRECTS, LES DOMMAGES ACCESSOIRES, LES DOMMAGES

CONSÉCUTIFS, LES DOMMAGES PARTICULIERS, LES DOMMAGES EXEMPLAIRES OU PUNITIFS, LA PERTE DE PROFITS, LA PERTE D'USAGE, LA PERTE DE DONNÉES, LE PRÉJUDICE CORPOREL, LES AMENDES, LES FRAIS, LES PÉNALITÉS OU LES AUTRES RESPONSABILITÉS), ET CE, QUE SOINS VIRTUELS TELUS SANTÉ OU SES FOURNISSEURS SOIENT OU NON INFORMÉS DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES RÉSULTANT DE L'UTILISATION OU DE L'IMPOSSIBILITÉ D'UTILISER LA PLATEFORME, LES SERVICES DE LA PLATEFORME OU LE CONTENU, OU S'Y RAPPORTANT.

EN CE QUI CONCERNE TOUT DOMMAGE DIRECT, VOUS CONVEZ QUE LA RESPONSABILITÉ TOTALE DE SOINS VIRTUELS TELUS SANTÉ OU DE SES FOURNISSEURS (Y COMPRIS LE PARTENAIRE DE LA PLATEFORME) EN VERTU DES PRÉSENTES CONDITIONS D'UTILISATION OU SE RAPPORTANT À CES DERNIÈRES OU DÉCOULANT DE VOTRE UTILISATION DE LA PLATEFORME, DES SERVICES DE LA PLATEFORME OU DU CONTENU, OU DE VOTRE INCAPACITÉ À LES UTILISER, OU DE TOUTE AUTRE RÉCLAMATION LIÉE DE QUELQUE FAÇON QUE CE SOIT À VOTRE UTILISATION DE LA PLATEFORME, DES SERVICES DE LA PLATEFORME OU DU CONTENU, OU À VOTRE INCAPACITÉ DE LES UTILISER, SERA LIMITÉE AU MONTANT LE PLUS ÉLEVÉ ENTRE 20 \$ OU LE MONTANT TOTAL DES FRAIS QUE VOUS AUREZ PAYÉS OU QU'UNE AUTRE PERSONNE AURA PAYÉS POUR VOUS POUR UN ABONNEMENT DE TROIS MOIS. À TITRE DE PRÉCISION, L'EXISTENCE D'UNE OU DE PLUSIEURS RÉCLAMATIONS AUX TERMES DES PRÉSENTES CONDITIONS D'UTILISATION N'AURA PAS POUR EFFET D'AUGMENTER LA SOMME ÉTABLIE À TITRE DE LIMITE DE RESPONSABILITÉ.

Les limitations indiquées ci-dessus reflètent la répartition du risque entre vous et Soins Virtuels TELUS Santé. Les limitations indiquées dans la présente clause continueront de s'appliquer même s'il est établi qu'un recours limité décrit dans les présentes conditions n'a pas atteint l'objectif prévu.

## LOIS APPLICABLES ET COMPÉTENCE DES TRIBUNAUX

Les présentes Conditions d'utilisation seront régies par les lois de votre province de résidence et les lois du Canada qui y sont applicables, sans égard à tout conflit de lois qui mènerait à l'application de toute autre loi. Si vous résidez à l'extérieur du Québec, les tribunaux de la province de l'Ontario ont compétence exclusive pour instruire une action découlant des présentes Conditions d'utilisation et, par les présentes, vous acceptez de vous soumettre irrévocablement à la compétence des tribunaux de l'Ontario, reconnaissez leur compétence et convenez d'être lié par tout jugement rendu par ces derniers. Si vous résidez au Québec, les tribunaux de la province de Québec

ont compétence exclusive pour instruire une action découlant des présentes Conditions d'utilisation et, par les présentes, vous acceptez de vous soumettre irrévocablement à la compétence des tribunaux du Québec, reconnaissez leur compétence et convenez d'être lié par tout jugement rendu par ces derniers.

Un exemplaire imprimé des présentes Conditions d'utilisation et de tout avis transmis sous forme électronique pourra être recevable dans le cadre d'une procédure judiciaire ou administrative dans la même mesure et selon les mêmes conditions que les autres documents ou dossiers d'entreprise qui ont été produits et conservés initialement en format papier.

## DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Les présentes Conditions d'utilisation, ainsi que toutes les politiques mentionnées aux présentes, constituent l'intégralité de l'entente entre vous et Soins Virtuels TELUS Santé en ce qui concerne l'objet des présentes et remplacent tous les accords et toutes les conventions, oraux ou écrits, entre vous et Soins Virtuels TELUS Santé en ce qui concerne la Plateforme et les Services de la plateforme.

Soins Virtuels TELUS Santé peut céder ou transférer les présentes Conditions d'utilisation, à sa discrétion exclusive, sans restriction. Sous réserve de ce qui précède, les présentes Conditions d'utilisation lieront les successeurs et ayants droit des parties et s'appliqueront à leur profit.

Tout avis ou toute communication requis ou qu'il est permis de remettre aux termes des présentes, y compris ceux relatifs aux modifications apportées aux présentes Conditions d'utilisation, doivent être formulés par écrit et remis : i) par Soins Virtuels TELUS Santé, par courriel (dans chaque cas, à l'adresse que vous avez fournie); ou ii) par l'intermédiaire de la Plateforme. En ce qui concerne les avis donnés par courriel, la date de réception sera réputée être la date à laquelle un tel avis est transmis.

Soins Virtuels TELUS Santé n'aura aucune responsabilité en cas de retard ou d'omission d'exécution de toute obligation prévue dans les présentes Conditions d'utilisation si ce retard ou cette omission découle de circonstances indépendantes de la volonté de Soins Virtuels TELUS Santé. Ces circonstances peuvent comprendre, mais sans s'y limiter, les catastrophes naturelles, les actes d'un gouvernement agissant en sa qualité d'État souverain ou en vertu de sa capacité de contracter, les actes des ennemis publics, les actes des autorités civiles ou militaires, les guerres, les émeutes, les troubles civils, le terrorisme, les blocus, le sabotage, le rationnement, un embargo, une épidémie, un tremblement de terre, un incendie, une inondation, des restrictions liées à une mise en quarantaine, une pénurie d'énergie ou une panne de courant, les pannes ou les retards des services publics ou de communication, les conflits de travail, les grèves ou les pénuries de main-d'œuvre, les pénuries d'approvisionnement, les

pannes de matériel ou les défaillances isolées. Le délai d'exécution de tout acte retardé par de tels événements peut être reporté d'une durée égale au retard.

L'omission de Soins Virtuels TELUS Santé d'exercer tout droit ou d'exiger l'application de toute disposition ou modalité des présentes Conditions d'utilisation ne saurait constituer une renonciation à toute mise en application future de tel droit ou de telle modalité ou disposition. La renonciation à un tel droit ou à une telle modalité ou disposition prendra effet uniquement si elle est constatée par un écrit signé par un représentant dûment autorisé de Soins Virtuels TELUS Santé. Sauf disposition contraire dans les présentes Conditions d'utilisation, l'exercice par l'une ou l'autre partie de tout recours aux termes des présentes Conditions d'utilisation se fera sans renoncer à tout recours prévu aux présentes Conditions d'utilisation ou à tout autre recours.

Si une disposition ou une modalité des présentes Conditions d'utilisation est jugée nulle, invalide ou autrement inopposable par un tribunal compétent, cette disposition ou modalité sera appliquée dans la limite maximale permise, et les autres dispositions ou modalités des présentes Conditions d'utilisation demeureront pleinement en vigueur.

## COMMUNIQUER AVEC NOUS

Si vous avez quelque question que ce soit au sujet des présentes Conditions d'utilisation, de la Plateforme ou des Services de la plateforme, vous pouvez communiquer avec le service d'assistance de Soins Virtuels TELUS Santé par courriel à l'adresse [aide.bien-etre@sv.telussante.com](mailto:aide.bien-etre@sv.telussante.com).