Contrat d’abonnement et entente de service

Version du 15 novembre 2026 · Partie A : contrat d’abonnement · Partie B : entente de niveau de service · Annexe 1 : sous-traitants · Annexe 2 : location de tablettes · Annexe 3 : bon de commande (page de commande en ligne ou bon signé)

Entre **Gesto360** (NEQ 2276365162), 104-1220, rue Union, Sainte-Catherine (Québec) J5C 1G8, 1-888-418-1360, ci-après « Gesto360 », et le client nommé au bon de commande (Annexe 3), ci-après « le Client ».

Partie A — Contrat d’abonnement

A1. Définitions. « Service » : l’application Gesto360 en ligne et ses pages pour employés (liens par texto, tablette de pointage, page du chauffeur). « Utilisateur » : une personne du Client qui se connecte avec un courriel et un mot de passe. « Employé de terrain » : une personne qui reçoit sa journée par texto ou prend ses heures à une tablette, sans compte. « Données du Client » : tout ce que le Client et ses employés inscrivent ou téléversent dans le Service.

A2. Objet. Gesto360 donne au Client un droit d’utiliser le Service pendant la durée du contrat, pour les besoins de son entreprise, selon le forfait et les modules choisis au bon de commande. Ce droit n’est ni exclusif ni transférable.

A3. Durée et renouvellement. Le contrat commence à la date du bon de commande. Abonnement mensuel : il se renouvelle chaque mois jusqu’à un avis de fin donné 30 jours à l’avance. Abonnement annuel : il se renouvelle pour un an, sauf avis donné 60 jours avant la fin de l’année en cours.

A4. Prix et paiement.

Forfait	Utilisateurs	Mensuel	Annuel
Essentiel	Jusqu’à 5	299 $	2 990 $
Pro	Jusqu’à 15	599 $	5 990 $
Entreprise	Illimités	999 $	9 990 $

- Forfait Essentiel : utilisateurs supplémentaires à 40 $ chacun par mois (400 $ par an), jusqu’à 10 utilisateurs.
- Frais de démarrage, une seule fois : 199 $ pour le forfait Essentiel (configuration par le Client, aide à distance au besoin) ; 699 $ pour le forfait Pro et à partir de 999 $ pour le forfait Entreprise, selon l’importation des données et la formation (configuration, importation des données, formation).
- Modules, en plus de la base de chaque forfait, au même prix peu importe le forfait : GestoPunch (temps et paie) 59 $ par mois ; GestoVrac (camions) 99 $ par mois, camions illimités, 1 500 destinations de navigation par mois comprises ; GestoNeige (déneigement) 894 $ par an, étalé sur 12 mois (74,50 $ par mois), 3 000 destinations de navigation par saison (1er juillet au 30 juin) comprises ; au-delà des destinations comprises, 0,06 $ par destination, facturé le mois suivant (une destination : chaque adresse vers laquelle l’application guide un chauffeur ou un opérateur) ; Contrats publics (offert avec le forfait Entreprise seulement, compris dans son prix) ; Achats et inventaire 69 $ par mois ; Ventes (pipeline, estimation et facturation) 50 $ par mois par utilisateur Ventes. À l’année : 10 mois (Déneigement : 894 $). Le forfait Entreprise comprend tous les

modules, dont Ventes pour tous ses utilisateurs ; ceux qui conviennent au Client sont activés. Sans le module Ventes, l'estimation et la facturation ne font pas partie du Service.

- Les fonctions accessibles dans le Service sont celles de la base et des modules du forfait du Client ; le Client ajoute ou retire un module par écrit (soutien@gesto360.com), et le prix suit dès la facture suivante.
- Prix en dollars canadiens, taxes en sus. Mensuel : facturé au début de chaque mois. Annuel : facturé au début de l'année.
- Paiement à 30 jours de la facture. Après 15 jours de retard et un avis écrit, Gesto360 peut suspendre l'accès jusqu'au paiement ; les données sont conservées. Intérêt sur les retards : 6 % par année, calculé chaque jour sur le solde impayé.
- Gesto360 peut modifier ses prix avec un avis de 60 jours ; le nouveau prix s'applique au renouvellement suivant.

A5. Utilisateurs, textos et stockage.

Forfait	Textos par mois	Stockage
Essentiel	500	50 Go
Pro	1 500	150 Go
Entreprise	3 000	500 Go

- Les employés de terrain ne comptent pas comme utilisateurs.
- Au-delà des quotas, le Service continue de fonctionner. Textos supplémentaires : 0,08 $ chacun. Stockage supplémentaire : 10 $ par tranche de 100 Go par mois. Ils sont facturés le mois suivant.
- Le Client passe au forfait supérieur dès qu'il dépasse le nombre d'utilisateurs de son forfait.

A6. Tablettes (location seulement).

Tablette	Offerte	Location (contrat de 24 mois, données illimitées incluses)
Camion ou machinerie, avec boîtier et ensemble de fixation	Avec le module GestoVrac ou GestoNeige	69 $/mois (installation en sus)
Tablette avec données, avec étui protecteur (contremaître, ou écran de pointage GestoPunch)	En tout temps	39 $/mois

La location des tablettes est régie par l'Annexe 2 (contrat de location de 24 mois).

A7. Obligations du Client.

- Garder les mots de passe confidentiels et retirer l'accès des personnes qui quittent l'entreprise.
- Utiliser le Service seulement pour son entreprise et dans le respect des lois.
- Informer ses employés que leurs renseignements sont traités dans Gesto360, qu'ils reçoivent des textos de travail, et qu'une position GPS est enregistrée lorsqu'ils utilisent la page du chauffeur ou du déneigement.
- Vérifier les données qu'il inscrit : heures, quantités, coûts et prix. Les calculs du Service se basent sur elles.

A8. Propriété des données. Les Données du Client lui appartiennent. Gesto360 ne les utilise que pour fournir le Service, ne les vend pas et ne s'en sert pas à des fins publicitaires. Le Client peut en télécharger une copie en tout temps.

A9. Renseignements personnels.

1. **Rôles.** Le Client est responsable des renseignements personnels de ses employés et de ses clients. Gesto360 les traite seulement pour lui et selon ses instructions, pour fournir le Service.
2. **Mesures de sécurité.** Connexion chiffrée ; mots de passe conservés sous forme chiffrée irréversible ; double vérification à la connexion ; accès à chaque section selon le rôle ; journal des actions ; données hébergées au Canada ; sauvegardes chiffrées chez un fournisseur distinct.
3. **Sous-traitants.** La liste des fournisseurs qui traitent des données est à l'Annexe 1. Gesto360 avise le Client 30 jours avant d'en ajouter un ; le Client peut alors mettre fin au contrat sans frais.
4. **Accès de Gesto360.** Le personnel de Gesto360 n'accède aux Données du Client que pour le soutien demandé par le Client, la sécurité ou une obligation légale.
5. **Incident de confidentialité.** Gesto360 avise le Client par écrit sans délai et au plus tard 72 heures après avoir constaté un incident touchant ses données, et l'aide à remplir ses obligations (registre, avis à la Commission d'accès à l'information et aux personnes concernées).
6. **Demandes des personnes.** Gesto360 transmet au Client toute demande d'accès ou de rectification qu'il reçoit d'un employé du Client, et l'aide à y répondre.

A10. Confidentialité. Chaque partie garde confidentielles les informations non publiques de l'autre (prix négociés, données, méthodes de travail) pendant le contrat et 3 ans après.

A11. Propriété intellectuelle. Le Service, son code, son apparence et sa documentation appartiennent à Gesto360. Les idées d'amélioration que le Client propose peuvent être intégrées au Service sans compensation.

A12. Garanties et limite de responsabilité.

- Gesto360 fournit le Service avec compétence et selon l'entente de niveau de service (Partie B). Il ne garantit pas un service sans aucune interruption ni erreur.
- Gesto360 n'est pas responsable des pertes indirectes : profits perdus, retards de chantier, pénalités de contrat.
- La responsabilité totale de Gesto360 est limitée aux montants payés par le Client pendant les 12 mois avant l'événement.
- Ces limites ne s'appliquent pas à une faute lourde ou intentionnelle, ni à un préjudice corporel ou moral.

A13. Fin du contrat.

- Chaque partie peut mettre fin au contrat si l'autre ne corrige pas un manquement important dans les 30 jours d'un avis écrit.
- À la fin, le Client garde un accès en lecture pendant 30 jours pour télécharger ses données. Gesto360 supprime ensuite les Données du Client dans les 60 jours ; elles disparaissent des sauvegardes à leur expiration (au plus 12 mois).
- Un abonnement annuel terminé par le Client avant la fin de l'année n'est pas remboursé, sauf manquement de Gesto360.
- Les tablettes louées suivent l'Annexe 2 (fin avant l'échéance et retour).

A14. Évolution du Service. Gesto360 améliore le Service en continu, sans frais. Il avise le Client 60 jours avant de retirer une fonction importante.

A15. Force majeure. Aucune partie n'est responsable d'un retard causé par un événement hors de son contrôle (panne générale d'un fournisseur d'infonuagique ou d'Internet, catastrophe, décision gouvernementale).

A16. Dispositions générales. Le contrat est régi par les lois du Québec et rédigé en français à la demande expresse des parties. Tout litige relève des tribunaux du district judiciaire de Longueuil. Le contrat, la Partie B et les annexes forment l'entente complète des parties.

Partie B — Entente de niveau de service

B1. Disponibilité. Le Service est disponible 99,5 % du temps chaque mois, soit au plus environ 3 h 40 d'interruption. Ne comptent pas : l'entretien annoncé (B2), une panne de l'Internet ou des appareils du Client, une panne générale d'un fournisseur d'infonuagique, et la force majeure.

B2. Entretien. Les mises à jour se font sans interruption dans la grande majorité des cas. Un entretien qui coupe le Service est annoncé 48 heures à l'avance et se fait la nuit ou la fin de semaine, hors des heures de chantier.

B3. Soutien. Par le bouton « Signaler un problème » dans l'application, à soutien@gesto360.com ou au 1-888-418-1360 (option 2), du lundi au vendredi, de 7 h à 17 h, sauf jours fériés du Québec.

Gravité	Exemple	Première réponse	Objectif de correction
Critique	Personne ne peut se connecter ; les textos du matin ne partent pas	2 heures ouvrables	Le jour même
Majeure	Une section ne fonctionne pas, mais il existe un contournement	1 jour ouvrable	3 jours ouvrables
Mineure	Affichage, question, suggestion	3 jours ouvrables	Prochaine mise à jour

B4. Sauvegardes et reprise.

- Copie complète des données chaque nuit, gardée chez un fournisseur distinct de l'hébergement principal.
- Conservation : les 30 dernières nuits, et la sauvegarde du premier de chaque mois pendant un an.
- Vérification chaque semaine, et restauration complète d'essai chaque mois.
- En cas de perte, les données sont remises à la dernière sauvegarde (au plus 24 heures de travail à refaire), avec un objectif de remise en service de 8 heures.

B5. Crédits de service. Si la disponibilité du mois est sous l'engagement, le Client reçoit, sur demande faite dans les 30 jours, un crédit sur sa prochaine facture :

Disponibilité du mois	Crédit (part du prix mensuel du forfait)
De 99,0 % à moins de 99,5 %	5 %
De 95,0 % à moins de 99,0 %	10 %
Moins de 95,0 %	25 %

Le crédit est la seule compensation pour une interruption, sauf faute lourde ou intentionnelle.

B6. Rapports. Sur demande, Gesto360 fournit l'historique de disponibilité du mois et le résultat des derniers tests de restauration.

Annexe 1 — Sous-traitants

La base de données et les fichiers sont au Canada ; les textos, les courriels, les adresses et l'assistant passent par des fournisseurs à l'extérieur du Québec, avec seulement les renseignements nécessaires à chaque tâche.

Fournisseur	Rôle	Renseignements transmis	Lieu
Supabase	Base de données, photos et fichiers	Toutes les Données du Client	Canada (Central)
Cloudflare	Hébergement de l'application, sauvegardes de nuit	Toutes les Données du Client (sauvegardes)	États-Unis
Twilio	Envoi des textos	Numéro de téléphone, prénom, texte du message	États-Unis
Resend	Envoi des courriels (connexion, avis)	Courriel, nom, texte du message	États-Unis
Google Maps	Adresses, cartes et trajets	Adresses des chantiers et des contrats	États-Unis
OpenStreetMap (Nominatim)	Recherche d'adresse de secours, si Google ne répond pas	Adresses	Europe
Anthropic (Claude)	Assistant Gestobot	Questions posées et informations de l'app nécessaires à la réponse	États-Unis
Groq, Cloudflare Workers AI	Assistant Gestobot de secours	Comme ci-dessus, si le premier ne répond pas	États-Unis
TELUS (données des tablettes)	Données des tablettes louées avec données	Aucune Donnée du Client (transport seulement)	Canada

Annexe 2 — Location de tablettes (contrat de 24 mois)

La présente annexe s'applique à chaque tablette louée par le Client et inscrite au bon de commande ou ajoutée par la suite. Elle fait partie du contrat ; en cas de conflit sur une question de tablettes, elle a priorité.

T1. Ce qui est loué. Pour chaque tablette : l'appareil, sa carte SIM avec données illimitées (sous réserve de la politique d'utilisation raisonnable du fournisseur de réseau) et ses accessoires, soit l'étui protecteur pour la tablette avec données, ou le boîtier et l'ensemble de fixation pour la tablette de camion ou de machinerie. La tablette de camion ou de machinerie est offerte seulement avec le module GestoVrac ou GestoNeige ; la tablette avec données est offerte en tout temps.

T2. Durée. Chaque tablette a son propre contrat de 24 mois, qui commence à la date de sa livraison au Client.

T3. Prix et paiement. Le prix mensuel de chaque tablette est celui du bon de commande, plus les taxes. Il est facturé chaque mois avec l'abonnement, selon le même mode de paiement. L'installation d'une tablette de camion ou de machinerie est en sus : Gesto360 remet un prix selon le véhicule, que le Client accepte avant l'installation.

T4. Propriété. La tablette, la carte SIM et les accessoires restent la propriété de Gesto360. Le Client ne peut pas les vendre, les prêter à un tiers, les mettre en garantie ni utiliser la carte SIM dans un autre appareil.

T5. Panne. Une tablette qui cesse de fonctionner normalement, sans faute du Client, est remplacée par Gesto360 sans frais. Le contrat de la tablette se poursuit avec l'appareil de remplacement, sans changer sa date de fin.

T6. Bris, perte ou vol. Le Client prend un soin raisonnable des tablettes. En cas de bris par accident, de perte ou de vol, il avise Gesto360 sans délai ; Gesto360 bloque la carte SIM et remplace la tablette moyennant une franchise de 150 $ par remplacement, plus les taxes. Le contrat de la tablette se poursuit avec l'appareil de remplacement, sans changer sa date de fin.

T7. Fin avant l’échéance. Le Client peut mettre fin à la location d’une tablette avant la fin des 24 mois. Il paie alors, en un seul versement, les mensualités qui restent jusqu’à la fin du contrat de cette tablette, et la retourne selon T9. La fin de l’abonnement Gesto360 met fin de la même façon à la location de toutes les tablettes du Client, sauf si elle découle d’un manquement de Gesto360 (A13) : le Client retourne alors les tablettes sans payer les mensualités qui restent.

T8. À l’échéance. À la fin des 24 mois, Gesto360 reprend la tablette, avec tous ses accessoires (T9), et la remplace par une neuve, sous un nouveau contrat de 24 mois. Gesto360 avise le Client du prix du nouveau contrat au moins 30 jours avant l’échéance ; ce prix peut être différent. Le Client qui ne veut pas de nouvelle tablette en avise Gesto360 avant l’échéance et retourne la tablette selon T9, sans autres frais.

T9. Retour. À l’échéance, lors d’un remplacement et à toute fin de la location (fin avant l’échéance ou annulation de l’abonnement), la tablette est remise à Gesto360 dans les 30 jours avec **tous les accessoires fournis à la prise de possession** : carte SIM, étui protecteur ou boîtier et ensemble de fixation, chargeur et câble, et tout autre article remis avec la tablette, dans un état normal compte tenu de l’usure. Une tablette ou un accessoire qui n’est pas retourné dans ce délai est facturé au Client à sa valeur de remplacement. Le Client retire ses propres renseignements de la tablette avant le retour ; Gesto360 remet ensuite la tablette à zéro.

T10. Usage. La tablette sert à utiliser le Service. Le Client répond de l’usage que ses employés en font, y compris de l’usage des données, et respecte la politique d’utilisation raisonnable du fournisseur de réseau.

Annexe 3 — Bon de commande

Le bon de commande est rempli sur la page de commande en ligne (forfait, modules, utilisateurs, tablettes, coordonnées du Client) ou sur le bon signé remis par Gesto360. En acceptant le contrat à la commande, le Client confirme avoir lu le présent contrat, l’entente de niveau de service et leurs annexes. Pour une commande en ligne, le bon de commande rempli et la signature électronique du Client sont joints à la fin de ce document.