

ENTENTE DE NIVEAU DE SERVICE

1. Objet et applicabilité.

L'objectif de cette Entente de niveau de service (« **SLA** ») est de formaliser une entente entre UgoWork et l'entité (« **Client** », « **vous** » ou « **votre** » ou « **vos** ») qui a souscrit aux Conditions générales d'abonnement à la batterie et/ou aux Conditions générales d'abonnement à la plateforme dont le présent SLA fait partie intégrante (l'« **Entente** ») pour assurer la Maintenance planifiée, les Services de support et garantir la Performance attendue (tels que ces termes sont définis ci-dessous) de : (i) tout abonnement à l'équipement UgoWork, y compris les batteries lithium-ion pour les chariots élévateurs ou la manutention, les stations de recharge et les points d'accès Wi-Fi commandés dans le Bon de commande applicable (la « **Batterie** ») ; et (ii) tout abonnement à la plateforme logicielle UgoWork commandée dans le Bon de commande applicable ou autrement rendue accessible au Client par UgoWork (la « **Plateforme** »). Par souci de clarté, (i) ce SLA ne s'applique pas aux biens vendus ou aux services auxiliaires fournis par UgoWork en dehors du champ d'application de l'Entente ; et (ii) ce SLA peut évoluer au fil du temps, avec une meilleure connaissance de vos besoins, ainsi qu'avec l'introduction de nouvelles batteries et de nouveaux services dans notre portefeuille de services.

2. Définitions

Tous les termes définis débutant par une majuscule dans ce SLA auront la signification indiquée ci-dessous, à moins qu'ils ne soient définis ailleurs dans le présent SLA. Tous les termes définis débutant par une majuscule dans ce SLA qui ne sont pas définis dans cet Article 2 auront les significations respectives qui leur sont données dans l'Entente :

« **Cause externe** » désigne l'une des causes suivantes d'une Erreur, en ce qui concerne la Batterie : (i) votre utilisation, application, abus ou endommagement négligent, incorrect ou non conforme aux instructions d'utilisation (y compris le manuel de l'opérateur) d'une Batterie, y compris la contamination induite, la recharge par un chargeur externe non approuvé par nous, la modification ou l'ajustement non approuvé par nous et toute autre restriction (pour plus de certitude, le fait de laisser une Batterie INACTIVE dans un environnement où la température est inférieure à 0°C (32°F) pendant des périodes plus longues que les arrêts normaux pendant les opérations de routine sera considéré comme une utilisation incorrecte) ; (ii) les forces naturelles ou les accidents, y compris le vent, la foudre, la grêle, les dommages causés par le feu, le

tremblement de terre, la collision, le vandalisme, le vol ; (iii) les dommages survenant pendant le transport de la Batterie ; ou (iv) le dysfonctionnement ou le défaut du chariot élévateur ou de l'équipement de manutention avec lequel la Batterie est utilisée. Une Cause externe inclut également, en ce qui concerne la Plateforme, l'indisponibilité, la suspension ou l'expiration de la Plateforme ou tout autre problème de performance de la Plateforme qui concerne ou résulte de : (w) facteurs échappant au contrôle raisonnable de UgoWork, y compris tout événement de force majeure, l'inaccessibilité à Internet ou des problèmes connexes dépassant le point de démarcation de la Plateforme ainsi que tout défaut, panne ou inaccessibilité de tout produit ou service tiers externe à UgoWork ; (x) toute action ou inaction de votre part ou de la part d'un tiers ; (y) des fonctionnalités ou services exclus du SLA ; (iv) votre équipement, logiciel ou autres technologies ou ceux d'un tiers ; ou (z) la suspension et la résiliation par UgoWork de votre droit d'accéder et d'utiliser la Plateforme conformément à l'Entente.

« **Erreur** » désigne tout problème ou défaillance de la Batterie ou de la Plateforme à fonctionner de manière substantielle conformément à ses spécifications.

« **Heures d'ouverture** » désigne les heures de 8h00 à 17h00, du lundi au vendredi (à l'exception des jours fériés fédéraux et étatiques applicables dans la juridiction du Site).

« **Informations de contact** » désigne les coordonnées de notre service clientèle, y compris le numéro de téléphone 1-866-615-2191 et l'adresse courriel service@ugowork.com.

« **Maintenance planifiée** » désigne toute maintenance préventive, régulière ou planifiée effectuée par nous ou un Partenaire de service concernant la Batterie et la Plateforme pour garantir que la Batterie est maintenue en bon état de fonctionnement et que sa performance répond à la Performance attendue, y compris les inspections mécaniques, le remplacement ou la réparation d'une pièce usée (y compris le pack lithium-ion de la Batterie) et les mises à jour de la Plateforme et du logiciel.

« **Partenaires de service** » désigne les prestataires de services désignés ou approuvés par nous qui fourniront des interventions techniques sur site concernant la Batterie.

« **Performance attendue** » désigne la performance attendue de la Batterie, telle que décrite dans sa fiche

produit, son manuel d'utilisation et toute autre documentation technique fournie par UgoWork.

« **Répondre** » et les termes corrélatifs « **Répondu** », « **Réponse** » signifie, en ce qui concerne toute Erreur, que nous vous avons envoyé un accusé de réception et que nous avons obtenu toutes les informations préliminaires nécessaires pour nous permettre de travailler à la Résolution de l'Erreur.

« **Résoudre** » et les termes corrélatifs « **Résolu** », « **Résolution** » signifie, en ce qui concerne toute Erreur, que l'Erreur a été corrigée et que vous avez confirmé cette correction et votre acceptation de celle-ci.

« **Services de support** » désigne notre support de la Batterie et de la Plateforme, comprenant l'identification, le diagnostic et la correction des Erreurs par (i) assistance téléphonique ou par e-mail via les Informations de contact; (ii) accès aux informations techniques sur la Batterie pour une utilisation correcte de la Batterie ; (iii) accès aux informations techniques sur la Plateforme pour une utilisation correcte de la Plateforme ; et (iv) intervention technique sur site dans vos installations par un représentant qualifié d'un Partenaire de Service lorsque nécessaire, dans tous les cas, à l'exception des Services hors entente ».

« **Services hors entente** » désigne les services suivants : (i) la mise en service ou la mise à niveau d'une Batterie et tout autre service sur site que vous et nous pourrions convenir par écrit de ne pas inclure dans les Services de support ; et (ii) tout service demandé par vous et exécuté par nous ou un Partenaire de service en rapport avec toute Erreur que nous avons raisonnablement déterminé avoir été causée par une Cause externe.

« **Temps d'arrêt de la Batterie** » désigne la période de temps dans une journée de vingt-quatre (24) heures pendant laquelle (i) la Batterie est non fonctionnelle de manière significative lorsqu'elle devrait l'être conformément à sa Performance attendue pour toute raison autre que (a) l'exécution de la Maintenance planifiée ; ou (b) une Cause externe ; et (ii) nous n'avons pas fourni de solution provisoire (telle qu'une batterie de remplacement temporaire) permettant à votre chariot élévateur ou équipement de manutention de continuer à fonctionner.

« **UgoWork** », « **nous** », « **notre** » ou « **nos** » désigne l'entité juridique partie à l'Entente, étant entendu que dans l'éventualité où aucune entité n'est identifiée (i) il s'agit de Ingeniarts Technologies USA Inc. si l'adresse du Client est aux États-Unis ou (ii) il s'agit de Ingeniarts Technologies Inc. (f.a.s. UgoWork) si l'adresse du Client est ailleurs qu'aux États-Unis.

3. Services de support

Nous effectuerons tous les Services de support tout au long de la Durée conformément aux termes et conditions de cette Section 3.

(a) **Surveillance en temps réel.** Nous mettrons en œuvre des efforts commerciaux raisonnables pour détecter les Erreurs avant qu'elles n'affectent matériellement vos opérations ou la fonctionnalité de la Batterie ou de la Plateforme grâce à notre surveillance en temps réel des Données d'utilisation (telles que définies dans l'Entente) collectées à partir de la Batterie et de la Plateforme. Nous fournirons les Services de support appropriés pour Résoudre toute Erreur ainsi détectée. Pour plus de clarté, nous déclinons expressément toute responsabilité concernant notre incapacité à identifier ou anticiper toute Erreur avant qu'elle ne se produise.

(b) **Demandes de service.** Dans le cas où une Erreur nous serait communiquée par vous via une demande placée au moyen des Informations de contact (une « **Demande de service** ») (et à condition que l'Erreur soit suffisamment bien décrite et documentée dans la Demande de service), nous mettrons en œuvre des efforts commerciaux raisonnables pour Répondre et Résoudre l'Erreur dans un délai commercialement acceptable.

(c) **Mises à jour.** Nous vous fournirons, de temps à autre ou sur votre demande écrite, des rapports électroniques ou autres rapports détaillant la nature et le statut de nos efforts pour corriger toute Erreur et/ou notre performance en termes de niveaux de service, y compris le calendrier prévu pour Résoudre l'Erreur, dans la mesure où cela est évaluable.

(d) **Services hors entente.** Nous fournirons, à votre demande, des Services hors entente.

(e) **Remplacement de Batterie.** Vous convenez que nous pouvons, en ce qui concerne la Batterie, au lieu de réparer une Batterie ou d'effectuer des Services de support, et à notre seule discrétion, remplacer une telle Batterie par une Batterie de remplacement du même type et cette Batterie de remplacement sera traitée comme la Batterie initialement livrée pour tous les autres fins en vertu de ce SLA et de l'Entente à partir du moment de ce remplacement.

4. Maintenance planifiée

Nous effectuerons la Maintenance planifiée ; il est convenu que vous serez informé(e) de cette Maintenance planifiée au moins vingt-quatre (24) heures à l'avance et que la Maintenance planifiée sera réalisée pendant vos heures normales d'activité et sera effectuée de manière à limiter l'impact sur vos opérations.

5. Frais

Le paiement des Frais à notre égard ainsi que de tous les autres frais et charges énoncés dans l'Entente constitueront un paiement intégral pour l'exécution des Services de support et de la Maintenance planifiée, et vous ne serez pas responsable de payer d'autres frais, coûts, dépenses ou charges pour ou en relation avec les Services de support ou la Maintenance planifiée. En contrepartie de notre prestation de tout Service hors entente, vous nous verserez des frais pour de tels Services hors entente aux taux standard applicables de temps et de matériaux (y compris tout montant facturé par un Partenaire de service impliqué dans de tels Services hors entente, le cas échéant).

6. Recours du Client

(a) **Manquement.** Notre incapacité répétée et grave à résoudre les Erreurs dans un délai commercialement acceptable pour les Demandes de service constituera une violation de notre part à une condition importante de l'Entente (une « **Violation importante du SLA** »), étant entendu que, dans toute la mesure permise par la loi, les recours prévus au paragraphe suivant constituent vos seuls et uniques recours en cas de violation, de retard, d'interruption ou de manquement de la part d'UgoWork dans l'exécution de ses obligations au titre du SLA.

(b) **Recours.** En cas de violation importante du SLA, vous pouvez, après nous avoir envoyé un avis écrit décrivant de manière raisonnablement détaillée la nature de la Violation importante du SLA, suspendre le paiement des frais d'abonnement à venir liés à la Batterie et/ou à la Plateforme concernées par la Violation importante du SLA jusqu'à ce que cette Violation importante du SLA ait été corrigée à votre satisfaction raisonnable. Une telle suspension de paiement ne constituera pas un manquement de votre part, à condition que la suspension soit effectuée de bonne foi sur la base d'une Violation importante du SLA documentée et non corrigée et à condition que le paiement des frais d'abonnement reprenne immédiatement après que cette Violation importante du SLA ait été corrigée à votre satisfaction raisonnable. Si la Violation importante du SLA n'est pas corrigée dans les soixante (60) jours suivant votre avis écrit initial conformément au présent paragraphe, vous aurez le droit de résilier la durée d'abonnement à la Batterie et/ou à la Plateforme affectée par cette Violation importante du SLA, conformément aux termes de l'Entente.

(c) **Sélection du Partenaire de service.** Nonobstant ce qui est prévu ailleurs dans la présente Entente, vous comprenez que notre capacité à résoudre rapidement les Erreurs et à Répondre aux Demandes de service, ainsi que notre capacité à éviter ou à limiter les Temps d'arrêt de la Batterie, dépendent de la disponibilité et de la réactivité des Partenaires de service sélectionnés. Par conséquent, si nous déterminons raisonnablement qu'un Partenaire de service n'offre pas la disponibilité ou la réactivité requises pour que nous puissions remplir nos obligations au titre de la présente Entente ou ne propose de le faire qu'à des tarifs prohibitifs, mais que vous préférez que nous retenions les services de ce Partenaire de service plutôt que ceux d'un autre fournisseur de services suggéré par nous pour quelque raison que ce soit, nous ne serons pas responsables et vous n'aurez aucun recours contre nous en cas de Temps d'arrêt de la Batterie ou d'incapacité à Résoudre rapidement les Demandes de service imputables à ce Partenaire de service.

7. OBLIGATIONS DU CLIENT

(a) **Contact technique.** Vous (i) désignerez la (les) personne(s) qui assurera(ont) la liaison directe avec nous et les Partenaires de service (le cas échéant) et sera(ont) responsable(s) de la communication avec nous et les Partenaires de service (le cas échéant) et de la transmission d'informations et de commentaires précis et en temps utile en rapport avec les Services de support (chacune de ces personnes étant un « **Contact technique** »). Sauf en cas d'urgence. Le(s) Contact(s) technique(s) sera(ont) le(s) seul(s) interlocuteur(s) entre vous et nous pour l'envoi des Demandes de service et la communication avec nous et les Partenaires de service pour toute question relative à la fourniture des Services de support et à la Maintenance planifiée.

(b) **Autres Obligations.** Vous nous fournirez (i) une notification rapide de toute Erreur détectée ou de tout Temps d'arrêt de la Batterie ; (ii) dans la mesure raisonnablement nécessaire pour nous permettre et/ou permettre aux Partenaires de services (le cas échéant) de Résoudre toute Erreur ou de réaliser la Maintenance planifiée, un accès direct à la Batterie dans vos installations ; et (iii) toute autre coopération et assistance raisonnable que nous ou les Partenaires de services pourrions vous demander.