

NETLY

Votre maison. Notre réseau.

CONDITIONS D'UTILISATION

Date d'entrée en vigueur : 1er avril 2026

Dernière révision : 10 juillet 2026

Vision Concurrence Inc., exploitant sous le nom NETLY

Québec, Canada | support@netly.ca | netly.ca

SI VOUS N'ÊTES PAS D'ACCORD AVEC LES PRÉSENTES CONDITIONS D'UTILISATION, VOUS N'ÊTES PAS AUTORISÉ À ACCÉDER OU À UTILISER L'APPLICATION OU LE SERVICE NETLY.

1. INTRODUCTION

Les présentes Conditions d'utilisation (les « Conditions ») constituent une entente juridiquement contraignante entre Vous et VISION CONCURRENCE INC., exploitant sous le nom NETLY (ci-après désignée « la Société », « Nous », « Notre » ou « Nos »), et régissent Votre accès et Votre utilisation de l'application mobile NETLY, du site web et de tous les services connexes (collectivement, le « Service » ou la « Plateforme »).

En accédant au Service ou en l'utilisant, Vous reconnaissez avoir lu, compris et accepté d'être lié par les présentes Conditions, ainsi que par notre Politique de confidentialité, disponible à l'adresse <https://netly.ca/confidentialite>, et notre Contrat de licence d'utilisateur final. Ces documents sont intégrés aux présentes par renvoi.

Les présentes Conditions s'appliquent à tous les utilisateurs de la Plateforme NETLY, y compris les Clients (utilisateurs recherchant des services à domicile et de soins personnels), les Prestataires de services (professionnels offrant ces services) et les Annonceurs (entreprises publiant des Annonces sponsorisées, qu'elles soient ou non Prestataires de services sur la Plateforme).

Si Vous accédez au Service au nom d'une entreprise ou d'une autre entité juridique, Vous déclarez avoir l'autorité nécessaire pour lier cette entité aux présentes Conditions.

Vous convenez qu'il Vous incombe exclusivement de veiller à ce que Votre accès et Votre utilisation du Service soient conformes à toutes les lois applicables dans votre juridiction. Nous ne garantissons pas que le Service est approprié ou accessible en dehors du Canada, et la Plateforme est principalement conçue pour le marché québécois.

2. INTERPRÉTATION ET DÉFINITIONS

2.1 Interprétation

Les mots dont la première lettre est en majuscule ont la signification définie ci-dessous et s'appliquent, qu'ils apparaissent au singulier ou au pluriel.

2.2 Définitions

Aux fins des présentes Conditions :

- « **Application** » ou « **App** » désigne l'application mobile NETLY fournie par la Société, offerte au téléchargement sur les appareils iOS et Android.
- « **Boutique d'applications** » désigne l'App Store d'Apple Inc. ou le Google Play Store de Google Inc., à partir duquel vous avez téléchargé l'application.

- « **Affilié** » désigne toute entité qui contrôle la Société, est contrôlée par elle, ou est sous contrôle commun avec elle, où « contrôle » signifie la propriété de 50 % ou plus des actions avec droit de vote ou une autorité équivalente.
- « **Société** » (également désignée « Nous », « Notre » ou « Nos ») désigne VISION CONCURRENCE INC., exploitant sous le nom NETLY, basée au Québec, Canada.
- « **Utilisateur** » désigne collectivement les Clients et les Prestataires de services.
- « **Client** » désigne un utilisateur de NETLY qui réserve et paie des services à domicile ou de soins personnels par l'entremise de la Plateforme.
- « **Prestataire de services** » (également désigné « Professionnel » ou « Pro ») désigne une entreprise ou une personne inscrite sur la Plateforme NETLY pour offrir et exécuter des services aux Clients.
- « **Annonces** » désigne toute entreprise ou personne - Prestataire de services inscrit ou non - qui publie une Annonce sponsorisée sur la Plateforme moyennant paiement, dans le but de faire la promotion de ses services sans nécessairement transiger via la Plateforme.
- « **Annonce sponsorisée** » désigne un contenu publicitaire payant publié par un Annonceur, identifié par la mention « Commandité », qui redirige les utilisateurs vers le site web, le numéro de téléphone ou l'adresse de l'Annonceur plutôt que vers une Réservation sur la Plateforme.
- « **Service** » ou « **Plateforme** » désigne l'Application NETLY, le site web et tous les outils, fonctionnalités et fonctionnalités connexes.
- « **Réservation** » désigne une demande confirmée par un Client pour qu'un service soit exécuté par un Prestataire de services, facilitée par la Plateforme.
- « **Contrat de service** » désigne le contrat juridiquement contraignant formé lors de la confirmation d'une Réservation entre un Client et un Prestataire de services.
- « **Montant de la transaction** » désigne le montant brut convenu entre le Client et le Prestataire de services pour un service donné, avant application des Frais de plateforme.
- « **Entiercement** » désigne la détention temporaire des fonds par le Fournisseur de services de paiement (FSP), dans l'attente de la confirmation d'achèvement du service.
- « **Frais de plateforme** » désigne la commission perçue par NETLY sur chaque transaction complétée, fixée actuellement à 20 % du montant de la transaction, soit 5 % de Frais de service payés par le Client et 15 % de Commission payée par le Prestataire de services.
- « **Contenu** » désigne tout texte, image, avis, renseignement ou autre matériel publié, soumis ou rendu accessible par l'entremise du Service.
- « **Appareil** » désigne tout appareil utilisé pour accéder au Service, y compris les téléphones mobiles, tablettes ou ordinateurs.
- « **Vous** » (également désigné « Utilisateur » ou « Votre ») désigne la personne qui accède au Service ou l'utilise, ou l'entité juridique au nom de laquelle cette personne agit.

3. LA PLATEFORME NETLY

3.1 Description de la plateforme

NETLY est une plateforme biface qui met en relation les Clients et les Prestataires de services pour des services à domicile et de soins personnels. La Plateforme facilite la découverte, la réservation, la planification et le paiement de services incluant, sans s'y limiter : le ménage résidentiel, l'entretien ménager, la plomberie, l'électricité, l'aménagement paysager, la garde d'enfants, les soins aux aînés, les services de bien-être et de beauté, ainsi que toute autre catégorie offerte sur la Plateforme.

La plateforme opère principalement au Québec, Canada, en s'adressant aux marchés francophone et anglophone. La disponibilité des services peut varier selon la zone géographique.

3.2 NETLY n'est pas un employeur

NETLY est une plateforme technologique et un marketplace. La Société n'est l'employeur d'aucun Prestataire de services. Les Prestataires de services sont des travailleurs autonomes, des entreprises individuelles ou des entreprises enregistrées. Aucune relation d'emploi, de partenariat, de mandat, de coentreprise ou de franchise n'existe entre NETLY et un Prestataire de services ou un Client.

Cette qualification contractuelle ne lie pas les tribunaux, la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) ou toute autre autorité compétente, qui peuvent appliquer leurs propres critères pour déterminer la nature véritable de la relation. Si un Prestataire de services est requalifié comme employé, mandataire ou représentant de NETLY par un tribunal, un arbitre ou un organisme administratif compétent malgré la qualification prévue aux présentes, cette requalification ne rétroagit pas de manière à imposer à NETLY des obligations autres que celles expressément prévues par une décision exécutoire. Le Prestataire de services accepte d'indemniser NETLY pour toute réclamation découlant d'une déclaration inexacte de son statut réel au moment de son inscription sur la Plateforme.

NETLY n'assume aucune responsabilité quant aux actes, omissions, à la qualité, à la ponctualité ou à la légalité des services exécutés par les Prestataires de services.

3.3 Aucune approbation

Toute mention selon laquelle un Prestataire de services est « vérifié », « le mieux coté » ou détient une accréditation particulière reflète des renseignements fournis par le Prestataire de services et n'est pas vérifiée de façon indépendante par NETLY, sauf indication contraire explicite. Les Clients sont seuls responsables d'évaluer et de sélectionner les Prestataires de services.

3.4 Réservations récurrentes

La plateforme prend en charge des horaires de réservation récurrents (hebdomadaire, bihebdomadaire, mensuel ou fréquence personnalisée). Les réservations récurrentes sont assujetties aux mêmes Conditions que les réservations ponctuelles et peuvent être modifiées ou annulées par l'une ou l'autre des parties conformément à la politique d'annulation en vigueur au moment de la Réservation.

4. UTILISATION DU SERVICE

4.1 Création de compte

Pour accéder aux fonctionnalités principales de la Plateforme, Vous devez créer un compte NETLY. Vous acceptez de fournir des renseignements exacts, complets et à jour lors de l'inscription. Vous êtes responsable de la confidentialité de Vos identifiants de connexion et de toutes les activités effectuées sous Votre compte.

Vous devez être âgé d'au moins 18 ans, ou avoir atteint l'âge de la majorité légale dans votre juridiction, pour créer un compte et utiliser le Service.

4.2 Vérification d'identité (VMC / KYC)

NETLY peut exiger une vérification d'identité avant d'accorder un accès complet à la Plateforme. Cette vérification peut inclure la soumission d'une pièce d'identité gouvernementale avec photo, une preuve d'adresse récente (moins de 3 mois) et un égoportrait à des fins de sécurité.

Les Prestataires de services sont assujettis à des exigences de vérification additionnelles, incluant :

- *les exigences en matière d'assurance responsabilité civile applicables selon leur statut, prévues aux articles 4.2.1 et 4.2.2;*
- *pour les entreprises, un certificat d'incorporation ou d'immatriculation valide (NEQ). Pour toute entreprise employant du personnel qui exécute des services par l'entremise de la Plateforme, celle-ci déclare et garantit être en règle auprès de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), conformément à l'article 5.3. NETLY ne collecte pas systématiquement de preuve de cotisation, mais se réserve le droit de l'exiger en tout temps et à sa discrétion - notamment dans le cadre d'une vérification ponctuelle ou d'un litige. NETLY n'assume aucune responsabilité à l'égard des accidents du travail ou des lésions*

professionnelles subis par le personnel d'un Prestataire de services, cette responsabilité incombant exclusivement à l'employeur concerné;

- une vérification des antécédents judiciaires - optionnelle mais recommandée pour l'ensemble des Prestataires, **et obligatoire** pour tout Prestataire offrant des services de garde d'enfants, de soins aux aînés ou tout autre service impliquant un contact direct et non supervisé avec une clientèle vulnérable (mineurs, personnes en perte d'autonomie ou à mobilité réduite). Pour ces catégories, le rapport doit être daté de moins de six (6) mois, inclure une vérification du secteur vulnérable (« vulnerable sector check ») lorsque requise par la loi applicable, et être renouvelé tous les douze (12) mois, à défaut de quoi l'inscription du Prestataire dans les catégories visées est automatiquement suspendue. Pour les autres catégories de services, le Prestataire peut fournir son propre rapport (moins de 6 mois), demander à NETLY de commander le rapport (au coût de 25 \$, déduit du premier versement) ou décliner, auquel cas sa visibilité sur la Plateforme peut être réduite.

Note : le résultat de la vérification VMC (réussite, échec ou signalement) est communiqué à NETLY par le partenaire de vérification. Les documents sous-jacents ne sont pas conservés par NETLY - voir la Politique de confidentialité, article 5.3.

4.2.1 Prestataires de services - Entreprises établies

Les Prestataires de services opérant sous une forme d'entreprise enregistrée (personne morale, société enregistrée ou détentrice d'un numéro d'entreprise du Québec - NEQ) doivent fournir, avant d'obtenir un accès complet à la Plateforme, une preuve d'assurance responsabilité civile en vigueur d'un montant minimal de 2 000 000 \$ CAD, couvrant les activités exercées par l'entremise de la Plateforme. Cette preuve doit être renouvelée et soumise à NETLY à chaque échéance de la police, à défaut de quoi l'accès du Prestataire à la Plateforme peut être suspendu conformément à l'article 11.

4.2.2 Prestataires de services - Travailleurs autonomes

Les Prestataires de services agissant à titre de travailleurs autonomes, sans structure d'entreprise enregistrée, demeurent seuls responsables de se munir d'une couverture d'assurance responsabilité civile adéquate à la nature des services qu'ils offrent par l'entremise de la Plateforme. En s'inscrivant à titre de Prestataire, le travailleur autonome reconnaît et accepte :

- qu'il lui incombe exclusivement d'évaluer les risques associés à son activité et de se procurer une couverture d'assurance appropriée, le cas échéant;
- que NETLY n'exige aucun montant minimal de couverture pour cette catégorie de Prestataires, mais n'assume aucune responsabilité à l'égard des dommages, blessures ou pertes découlant de l'absence ou de l'insuffisance d'une telle couverture;
- qu'il indemniserait et tiendrait NETLY indemne de toute réclamation liée à l'exécution de ses services, conformément à l'article 14 (Indemnisation).

NETLY se réserve le droit d'exiger, en tout temps et à sa discrétion, qu'un travailleur autonome fournisse une preuve d'assurance avant de continuer à offrir ses services sur la Plateforme, notamment pour les catégories de services jugées à risque plus élevé (ex. plomberie, électricité).

4.3 Conduite interdite

Vous acceptez de ne pas utiliser le Service pour :

- soumettre des renseignements faux, trompeurs ou frauduleux;
- usurper l'identité d'une personne ou d'une entité, ou dénaturer Votre affiliation avec une personne ou une entité;
- publier ou transmettre tout contenu diffamatoire, abusif, harcelant, discriminatoire, obscène ou autrement répréhensible;
- tenter d'obtenir un accès non autorisé à toute partie de la Plateforme ou de son infrastructure;
- utiliser des outils automatisés (robots, extracteurs, aspirateurs) pour accéder à la Plateforme ou en extraire des renseignements;
- contourner, désactiver ou autrement interférer avec une fonctionnalité de sécurité de la Plateforme;
- utiliser la Plateforme à toute fin illégale ou interdite par les présentes Conditions;

- organiser ou faciliter, directement ou indirectement, des services, paiements ou communications à l'extérieur de la Plateforme avec un Client ou un Prestataire de services rencontré par l'entremise de la Plateforme, afin d'éviter les frais applicables, et ce, pendant une période de douze (12) mois suivant la première mise en relation entre les parties via la Plateforme;
- publier des avis, évaluations ou recommandations faux ou trompeurs;
- commettre ou tenter de commettre une fraude, notamment par l'utilisation non autorisée d'un moyen de paiement, la création de comptes multiples pour contourner une suspension, ou la génération de rétrofacturations (chargebacks) abusives;
- se livrer à toute activité susceptible de nuire à la réputation ou aux activités commerciales de NETLY.

Tout Utilisateur reconnu responsable d'une violation de la clause de contournement ci-dessus s'expose, en sus de la suspension ou de la résiliation de son compte prévue ci-dessous, au paiement à NETLY d'une somme équivalant aux Frais de plateforme qui auraient été applicables sur les transactions ainsi détournées, à titre de dommages liquidés raisonnablement estimés, sans préjudice du droit de NETLY de réclamer tout dommage additionnel démontré.

NETLY se réserve le droit de suspendre ou de résilier tout compte impliqué dans une conduite interdite, avec ou sans préavis, voir également l'article 11 (Suspension et résiliation).

5. RÉSERVATIONS ET SERVICES

5.1 Processus de réservation

Les Clients peuvent parcourir les Prestataires de services disponibles, consulter les profils et évaluations, et demander des réservations par l'entremise de la Plateforme. Toutes les réservations doivent être initiées et confirmées via la Plateforme. NETLY décline toute responsabilité pour les arrangements conclus en dehors de la Plateforme.

5.2 Contrat de service

Lorsqu'un Client confirme une Réservation et qu'un Prestataire de services l'accepte, un Contrat de service est formé entre le Client et le Prestataire de services. NETLY n'est pas partie à ce Contrat de service. Les modalités du Contrat de service comprennent la description du service, la date, l'heure, le lieu et le prix convenu tels que enregistrés sur la Plateforme.

5.3 Responsabilités du Prestataire de services

Les Prestataires de services déclarent et garantissent qu'ils :

- sont légalement autorisés à travailler dans la juridiction où ils fournissent leurs services;
- détiennent toutes les licences, permis, certifications et enregistrements requis pour les services offerts;
- maintiennent la couverture d'assurance responsabilité civile applicable à leur statut, conformément aux articles 4.2.1 et 4.2.2, pour tous les services exécutés par l'entremise de la Plateforme;
- exécuteront tous les services de manière professionnelle, sécuritaire et ponctuelle;
- honoreront toutes les réservations confirmées, sauf annulation légitime conformément à la politique d'annulation de la Plateforme.

5.4 Responsabilités du Client

Les Clients sont responsables de :

- décrire avec exactitude le service requis au moment de la réservation;
- assurer un accès sécuritaire et adéquat à leur propriété pour le Prestataire de services;
- confirmer l'achèvement du service via la Plateforme dans les 48 heures suivant l'heure de fin prévue du service;
- fournir une rétroaction et des évaluations honnêtes et exactes.

5.5 Annonces sponsorisées

NETLY offre aux Prestataires de services inscrits ainsi qu'à des Annonceurs externes (n'exerçant pas nécessairement d'activité transactionnelle sur la Plateforme) la possibilité de publier des Annonces sponsorisées moyennant des frais, selon les modalités suivantes :

- les Prestataires de services inscrits peuvent soumettre une demande d'Annonce sponsorisée pour approbation par l'administration de NETLY; les Annonceurs externes non inscrits font créer et gérer leur Annonce directement par l'administration de NETLY;
- chaque Annonce sponsorisée est clairement identifiée par un badge « Commandité » (EN : Sponsored) et s'affiche parmi les résultats de recherche de la catégorie et sous-catégorie pertinentes, aux côtés des Prestataires de services réguliers;
- l'approbation, l'activation et l'expiration de toute Annonce sponsorisée relèvent exclusivement de la discrétion de l'administration de NETLY, y compris pour les demandes soumises par un Prestataire de services;
- les Annonces sponsorisées sont facturées selon des forfaits de durée fixe (mensuel, semestriel ou annuel), payables par paiement intégré à l'Application pour les Prestataires inscrits, ou par virement bancaire pour les Annonceurs externes, ce dernier mode nécessitant une confirmation manuelle de paiement par l'administration avant activation;
- le renouvellement d'une Annonce sponsorisée n'est jamais automatique; l'administration doit fixer manuellement une nouvelle date d'expiration à la suite de chaque paiement, conformément à la politique de NETLY voulant qu'aucun mouvement de fonds ne soit traité automatiquement;
- NETLY peut afficher, à des fins de suivi de performance, des statistiques agrégées (vues, clics, interactions de contact) associées à une Annonce sponsorisée, visibles uniquement par l'Annonceur concerné dans son profil;
- l'attribution des badges Prestataire Fondateur, Provider Pro ou Vérifié demeure indépendante du statut d'Annonce sponsorisée et n'est pas garantie par l'achat d'une Annonce.

6. FRAIS ET PAIEMENTS

6.1 Structure des frais de plateforme

NETLY perçoit des Frais de plateforme sur chaque transaction complétée, comme suit :

- Frais de service Client : 5 % du montant de la transaction, payables par le Client et ajoutés au total de la réservation;
- Commission du Prestataire : 15 % du montant de la transaction, déduite du montant versé au Prestataire de services;
- Frais de plateforme totaux : 20 % du montant de la transaction.

Exemple : pour un service de 100 \$, le Client paie 105 \$ (incluant les 5 % de frais de service). Le Prestataire de services reçoit 85 \$ (après déduction de la commission de 15 %, soit 15 \$). NETLY conserve 20 \$ en revenu de plateforme total.

6.2 Taxes

Tous les frais indiqués excluent les taxes de vente applicables. Les taxes applicables sont calculées et affichées au moment de la réservation, en fonction du lieu où le service est exécuté :

Province	Taxes applicables	Notes
Québec	TPS (5 %) + TVQ (9,975 %)	Numéros d'inscription TPS/TVQ de NETLY affichés sur les reçus
Ontario	TVH (13 %)	Taxe harmonisée unique
Colombie-Britannique	TPS (5 %) + TVP (7 %)	TVP non récupérable, appliquée sur le prix du service
Alberta	TPS (5 %) uniquement	Aucune taxe de vente provinciale
Autres provinces	Selon le régime provincial applicable	Calculé automatiquement selon le lieu du service

Les Prestataires de services sont seuls responsables de remettre l'impôt sur le revenu applicable à leurs honoraires aux autorités fiscales compétentes. NETLY perçoit et remet la TPS et la TVQ applicables sur les transactions conformément à l'article 6.2. NETLY émet un feuillet T4A aux Prestataires de services ayant reçu 500 \$ CAD ou plus au cours d'une année civile, conformément aux exigences de l'Agence du revenu du Canada. NETLY ne retenant aucun impôt québécois sur le revenu à la source sur les sommes versées, aucun Relevé 1 n'est émis pour les honoraires versés aux Prestataires de services.

6.3 Traitement des paiements

Tous les paiements sont traités par l'entremise d'un Fournisseur de services de paiement (FSP) tiers sécurisé, tel que Stripe. Les Clients doivent fournir des renseignements de paiement valides pour réserver des services. Les fonds sont détenus en fiducie par le FSP jusqu'à ce que l'une des conditions suivantes soit remplie :

- le Client confirme l'achèvement du service via la Plateforme;
- 48 heures s'écoulent après l'heure de fin prévue du service sans plainte du Client;
- Une résolution de différend est conclue par l'équipe NETLY.

6.4 Débours

Les montants libérés en faveur d'un Prestataire de services, conformément à l'article 6.3, sont regroupés et déboursés par le FSP selon un cycle de paiement hebdomadaire, initié chaque vendredi. Toute transaction dont les fonds sont libérés au cours d'une semaine donnée est incluse dans le débours initié le vendredi suivant. Au moment du débours, le FSP verse les montants applicables au Prestataire de services et à NETLY respectivement, après déduction de la Commission du Prestataire et de tout autre montant dû. NETLY n'est pas responsable des délais additionnels causés par le FSP dans l'exécution du virement bancaire une fois le débours initié.

6.5 Frais non remboursables

Les Frais de plateforme (Frais de service Client et Commission du Prestataire) ne sont pas remboursables une fois le service commencé, sauf à la discrétion exclusive de NETLY dans le cadre d'une résolution de différend. Si une réservation est annulée avant le début du service, les Frais de plateforme peuvent être remboursés conformément à la politique d'annulation applicable.

6.6 Politique d'annulation

NETLY applique une politique d'annulation uniforme, sans pénalité graduée selon le préavis. **Les Frais de service de 5 % ne sont remboursables en aucune circonstance**, y compris lorsque l'annulation est le fait du Prestataire de services. Le reste du montant payé est remboursé directement au moyen de paiement d'origine du Client, conformément au tableau suivant :

Scénario	Traitement des fonds	Statut de la Réservation
Annulation par le Client avant le début du service	5 % de Frais de service retenus (non remboursables); solde remboursé directement au moyen de paiement d'origine	Annulée
Annulation par le Prestataire de services avant le début du service	5 % de Frais de service retenus (non remboursables); solde restant remboursé directement au moyen de paiement d'origine; aucune Commission perçue par NETLY sur cette transaction	Annulée
Service déjà commencé (annulation en cours de prestation)	5 % de Frais de service retenus (non remboursables); montant proportionnel au travail exécuté versé au Prestataire; solde restant remboursé directement au moyen de paiement d'origine	Interrompue

Réservation non confirmée par le Prestataire dans le délai imparti	Autorisation de paiement annulée; aucun montant n'a été facturé, donc aucuns Frais de service à retenir	Expirée
--	---	---------

Important : les remboursements sont traités directement par Stripe au moyen de paiement d'origine du Client - voir l'article 6.7.

6.7 Remboursements et versements

Tout remboursement dû à un Client est traité directement par le Fournisseur de services de paiement (FSP) vers son moyen de paiement d'origine, sans passer par un solde ou un compte intermédiaire - sous réserve des Frais de service non remboursables prévus à l'article 6.6.

Les versements aux Prestataires de services sont traités par le FSP vers leur compte individuel, conformément à l'article 6.4.

Les pourboires sont versés au Prestataire de services concerné dans le cadre de son cycle de débours régulier prévu à l'article 6.4, sans mécanisme de solde ou de crédit distinct.

6.8 Pourboires

Les Clients peuvent, à leur discrétion, verser un pourboire à un Prestataire de services par l'entremise de la Plateforme. NETLY agit uniquement à titre d'agent de paiement limité pour le traitement des pourboires : le Prestataire de services reçoit 100 % du montant du pourboire, sans déduction de Commission.

6.9 Dépôts

Certains Prestataires de services peuvent exiger un dépôt représentant jusqu'à 100 % du prix du service avant la prestation. Lorsqu'un dépôt est exigé, son montant et ses conditions doivent être divulgués au Client avant la confirmation de la Réservation.

7. CONTENU ET AVIS

7.1 Contenu de l'utilisateur

Les Utilisateurs peuvent publier du Contenu par l'entremise de la Plateforme, y compris des photos, descriptions, messages et avis. Vous êtes seul responsable du contenu que vous publiez. En publiant du Contenu, Vous accordez à NETLY une licence mondiale, libre de redevances, perpétuelle, irrévocable et non exclusive pour utiliser, reproduire, modifier, afficher et distribuer ce Contenu dans le cadre de l'exploitation et de la promotion de la Plateforme.

7.2 Contenu interdit

Vous ne pouvez pas publier de Contenu qui :

- est faux, trompeur, diffamatoire ou frauduleux;
- porte atteinte à un droit de propriété intellectuelle, de vie privée ou à tout autre droit d'un tiers;
- contient des virus, des logiciels malveillants ou tout autre code nuisible;
- constitue un message commercial non sollicité (pourriel);
- contrevient à toute loi ou réglementation applicable.

7.3 Droit de NETLY de retirer du Contenu

NETLY se réserve le droit de retirer tout Contenu qui contrevient aux présentes Conditions ou que NETLY juge, à sa seule discrétion, nuisible ou répréhensible, sans préavis.

Un Prestataire de services qui estime qu'un avis ou une évaluation publié à son égard est faux, diffamatoire ou autrement contraire à l'article 7.2 peut soumettre une demande de révision à NETLY, accompagnée des motifs et de

tout élément à l'appui. NETLY examine la demande dans un délai raisonnable et peut, à sa discrétion, retirer l'avis contesté, le maintenir, ou permettre au Prestataire de services d'y répondre publiquement par l'entremise de la Plateforme. La décision de NETLY à cet égard est finale dans le cadre des opérations de la Plateforme, sans préjudice du droit du Prestataire de services d'exercer tout recours juridique indépendant à l'égard de l'auteur de l'avis contesté.

8. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Tous les aspects de la Plateforme NETLY, y compris son nom, son logo, sa conception, ses logiciels, ses fonctionnalités et son contenu, sont la propriété exclusive de la Société et sont protégés par les lois applicables en matière de propriété intellectuelle. Une licence limitée, non exclusive et non transférable Vous est accordée pour accéder à la Plateforme et l'utiliser strictement aux fins prévues.

Le nom NETLY, son logo et toutes les marques connexes sont des marques de commerce de la Société. Toute autre marque de commerce référencée sur la Plateforme demeure la propriété de son titulaire respectif. Vous ne pouvez utiliser aucune propriété intellectuelle de NETLY sans le consentement écrit préalable de la Société.

Vous ne pouvez copier, modifier, reproduire, distribuer ou créer des œuvres dérivées d'une quelconque partie de la Plateforme sans autorisation écrite de NETLY.

Cession des œuvres dérivées : *tout élément développé par un tiers (y compris un développeur, un consultant ou un partenaire) spécifiquement pour la Plateforme NETLY, ainsi que toute œuvre dérivée en résultant, est automatiquement cédé à Vision Concurrence Inc. dès sa création, sans qu'une entente de cession distincte ne soit requise, sauf convention écrite contraire.*

8.1 Vos commentaires et suggestions

Nous accordons une réelle valeur à vos idées. Si vous nous transmettez des commentaires, suggestions ou demandes de fonctionnalités, vous comprenez que NETLY peut les utiliser librement, sans obligation ni compensation envers vous. En soumettant un commentaire, Vous cédez à NETLY tout droit de propriété intellectuelle s'y rattachant.

9. CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION DES DONNÉES

Votre utilisation de la Plateforme est régie par notre Politique de confidentialité, disponible à l'adresse <https://netly.ca/confidentialite>. En utilisant la Plateforme, vous consentez à la collecte, à l'utilisation et à la communication de vos renseignements personnels tel que décrit dans la Politique de confidentialité.

NETLY se conforme à la législation canadienne applicable en matière de protection des renseignements personnels, notamment la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé du Québec, telle que modifiée par la Loi 25, ainsi que la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE).

Les renseignements personnels peuvent être transférés et traités dans des juridictions à l'extérieur du Québec ou du Canada, y compris par nos fournisseurs de services tiers. En utilisant la Plateforme, vous consentez à ces transferts.

En cas d'incident de confidentialité - soit l'accès, l'utilisation ou la communication non autorisée, ou la perte de renseignements personnels détenus par NETLY - présentant un risque de préjudice sérieux, NETLY s'engage à aviser la Commission d'accès à l'information du Québec dans les meilleurs délais, ainsi que toute personne concernée, avec une description des renseignements touchés, des mesures prises pour atténuer les risques et des mesures que la personne peut elle-même prendre. NETLY tient un registre des incidents de confidentialité conformément aux exigences légales applicables.

Vous avez le droit de demander que les renseignements personnels informatisés que Vous avez fournis à NETLY Vous soient communiqués dans un format technologique structuré et couramment utilisé, ou soient transmis directement à toute personne ou tout organisme autorisé à les recevoir.

Lorsque NETLY prend une décision Vous concernant exclusivement sur la base d'un traitement automatisé de renseignements personnels (par exemple, dans le cadre de l'évaluation de l'admissibilité d'un Prestataire de services ou de la détection de fraude), NETLY Vous en informe au plus tard au moment où elle Vous communique la décision, et Vous avez le droit d'être informé des principaux facteurs ayant mené à la décision, de faire valoir Vos observations et de demander qu'un membre du personnel de NETLY révise la décision.

NETLY conserve vos renseignements personnels uniquement pendant la durée nécessaire aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis, ou conformément aux exigences légales applicables. À titre indicatif :

- les renseignements liés à Votre compte et à Votre historique de transactions sont conservés pendant la durée de Votre compte actif, puis pendant une période additionnelle de sept (7) ans suivant sa fermeture, aux fins de conformité fiscale et comptable;
- les communications échangées via la messagerie intégrée à l'Application sont conservées pendant vingt-quatre (24) mois, sauf lorsqu'elles sont pertinentes à une résolution de différend en cours, auquel cas elles sont conservées jusqu'au règlement complet de celui-ci;
- les documents soumis aux fins de vérification d'identité sont traités conformément à l'article 9.1.

À l'expiration des délais applicables, vos renseignements personnels sont détruits ou anonymisés de façon irréversible, sous réserve de toute obligation légale de conservation prolongée.

9.1 Utilisation des renseignements personnels aux fins de vérification d'identité

Dans le cadre du processus de vérification d'identité (VMC/KYC) décrit à l'article 4.2, NETLY collecte, auprès des Utilisateurs, certains renseignements personnels, incluant notamment une pièce d'identité avec photo, une preuve d'adresse, un égoportrait et, pour les Prestataires de services, une preuve d'assurance et, le cas échéant, un rapport de vérification des antécédents judiciaires.

Ces renseignements sont recueillis et utilisés aux seules fins suivantes :

- confirmer l'identité de l'Utilisateur et prévenir l'usurpation d'identité, la fraude et les activités illicites sur la Plateforme;
- évaluer l'admissibilité d'un Prestataire de services à exercer sur la Plateforme, conformément aux exigences de l'article 4.2;
- respecter les obligations légales et réglementaires applicables à NETLY, y compris en matière de lutte contre la fraude.

La vérification est effectuée par un partenaire de vérification tiers. NETLY ne conserve que le résultat de la vérification (réussite, échec ou signalement); les documents sous-jacents fournis à des fins de vérification ne sont pas conservés par NETLY au-delà du délai strictement nécessaire à la vérification, sauf lorsque leur conservation est requise par la loi.

Ce traitement est effectué conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* du Québec, telle que modifiée par la Loi 25, ainsi qu'à la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDE). Conformément à ces lois, Vous avez le droit d'accéder aux renseignements personnels vous concernant détenus par NETLY, d'en demander la rectification, et de retirer Votre consentement à leur traitement sous réserve des conséquences que ce retrait peut avoir sur Votre accès à la Plateforme. Toute demande à cet effet peut être adressée à support@netly.ca ou au responsable de la protection des renseignements personnels de NETLY, conformément à la Politique de confidentialité.

10. RÉOLUTION DES DIFFÉRENDS

10.1 Entre Utilisateurs

Si un différend survient entre un Client et un Prestataire de services au sujet d'une Réservation, y compris à l'égard d'un dommage matériel, d'une perte ou d'un vol allégué survenu dans le cadre de l'exécution d'un service, les parties sont encouragées à d'abord tenter de résoudre le problème directement par l'entremise de la messagerie intégrée à l'Application.

10.2 Assistance de NETLY

Si la résolution directe échoue, l'une ou l'autre partie peut soumettre une demande de résolution de différend à NETLY. NETLY examinera les renseignements disponibles, y compris les communications dans l'Application, les photos, les dossiers de réservation et toute autre donnée pertinente, aux seules fins de déterminer la libération ou le remboursement des fonds détenus par le Fournisseur de services de paiement (FSP) relatifs à la Réservation concernée. La décision de NETLY à cet égard sera finale dans le cadre des opérations de la Plateforme.

10.3 Limites

La résolution de différends de NETLY par l'entremise de la Plateforme se limite aux questions relatives au paiement d'une réservation précise. NETLY n'assume aucune responsabilité quant à la résolution de différends relatifs à la qualité du service, à un dommage matériel ou à une perte alléguée, au-delà du déboursement des fonds détenus par le FSP. NETLY n'a aucune obligation de mettre les parties en relation avec un assureur, d'intervenir dans une réclamation d'assurance ou de faciliter un tel processus de quelque façon que ce soit. Il incombe exclusivement au Client et au Prestataire de services concernés de faire valoir, le cas échéant, tout recours applicable directement auprès de l'assureur concerné ou par voie judiciaire. Rien dans le présent article ne limite le droit de l'une ou l'autre partie d'exercer un recours juridique indépendant.

11. SUSPENSION ET RÉSILIATION

NETLY peut suspendre ou résilier Votre accès à la Plateforme en tout temps, avec ou sans préavis, pour tout motif incluant, sans s'y limiter :

- une violation des présentes Conditions;
- une activité frauduleuse, y compris l'utilisation non autorisée d'un moyen de paiement ou la création de comptes multiples pour contourner une suspension;
- un volume excessif de rétrofacturations (chargebacks) ou de signalements de fraude par le FSP;
- un compte dont les identifiants ou les moyens de paiement présentent des signes de compromission;
- une conduite nuisible envers d'autres Utilisateurs ou envers la Plateforme.

Vous pouvez résilier Votre compte en tout temps en communiquant avec le support de NETLY ou par l'entremise des paramètres du compte dans l'Application, à condition qu'aucune Réservation active ne soit en cours.

À la résiliation, toutes les licences qui Vous sont accordées en vertu des présentes Conditions cessent immédiatement. Toute obligation en cours (y compris les frais impayés) survit à la résiliation.

NETLY peut également suspendre ou désactiver tout ou partie de la Plateforme, sans encourir de responsabilité, à des fins de maintenance ou en raison d'un cas de force majeure, soit tout événement imprévisible et hors du contrôle raisonnable de NETLY, incluant notamment une catastrophe naturelle, une panne majeure d'un fournisseur d'infrastructure technologique ou de paiement tiers (y compris le FSP), une grève, une interruption des télécommunications, un acte gouvernemental ou toute autre circonstance de force majeure reconnue en droit québécois. NETLY déploiera des efforts raisonnables pour rétablir le Service dans un délai raisonnable suivant la cessation de l'événement.

12. EXCLUSION DE GARANTIE

LA PLATEFORME EST FOURNIE « TELLE QUELLE » ET « SELON SA DISPONIBILITÉ », SANS GARANTIE D'AUCUNE SORTE. NETLY DÉCLINE EXPRESSÉMENT TOUTE GARANTIE, EXPRESSE OU IMPLICITE, Y COMPRIS, SANS S'Y LIMITER, LES GARANTIES DE QUALITÉ MARCHANDE, D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER, DE NON-CONTREFAÇON ET D'EXACTITUDE. NETLY NE GARANTIT PAS QUE LA PLATEFORME SERA ININTERROMPUE, EXEMPT D'ERREURS OU DE COMPOSANTES NUISIBLES. NETLY NE FAIT AUCUNE DÉCLARATION NI GARANTIE À L'ÉGARD DES SERVICES FOURNIS PAR LES PRESTATAIRES DE SERVICES PAR L'ENTREMISE DE LA PLATEFORME.

13. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

DANS TOUTE LA MESURE PERMISE PAR LA LOI APPLICABLE, NETLY NE SERA PAS RESPONSABLE DES DOMMAGES INDIRECTS, ACCESSOIRES, CONSÉCUTIFS, EXEMPLAIRES, PUNITIFS OU SPÉCIAUX, Y COMPRIS, SANS S'Y LIMITER, LA PERTE DE REVENUS, LA PERTE DE DONNÉES OU LA PERTE D'ACHALANDAGE, DÉCOULANT DES PRÉSENTES CONDITIONS OU DE VOTRE UTILISATION DE LA PLATEFORME, MÊME SI NETLY A ÉTÉ AVISÉE DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES. LA RESPONSABILITÉ TOTALE ET CUMULATIVE DE NETLY DÉCOULANT DES PRÉSENTES CONDITIONS NE POURRA EXCÉDER LES FRAIS DE PLATEFORME QUE VOUS AVEZ VERSÉS À NETLY AU COURS DES SIX (6) MOIS PRÉCÉDANT LA RÉCLAMATION.

Rien dans le présent article n'a pour effet de limiter, d'exclure ou de restreindre les droits et recours qu'un Client possède à titre de consommateur en vertu de la *Loi sur la protection du consommateur* du Québec (L.R.Q., c. P-40.1) ou de toute autre loi d'ordre public applicable. En particulier, la limitation de responsabilité ci-dessus ne s'applique pas : aux dommages corporels causés par la faute intentionnelle ou la faute lourde d'un Prestataire de services ou de NETLY; à la garantie légale de qualité applicable en vertu du Code civil du Québec et de la Loi sur la protection du consommateur; ni à tout recours auquel un consommateur ne peut renoncer par contrat en vertu d'une loi d'ordre public. En cas d'incompatibilité entre le présent article et une disposition d'ordre public protégeant les consommateurs, cette dernière prévaut.

Dans la même mesure et sous réserve des mêmes limites prévues au présent article, l'obligation d'indemnisation d'un Utilisateur envers NETLY prévue à l'article 14 se limite aux dommages directs raisonnablement prévisibles et aux honoraires juridiques raisonnablement engagés, à l'exclusion de tout dommage indirect, accessoire, consécutif, exemplaire ou punitif, sauf en cas de faute intentionnelle ou de faute lourde de l'Utilisateur.

14. INDEMNISATION

Vous acceptez d'indemniser, de défendre et de tenir indemnes NETLY, ses affiliés, dirigeants, administrateurs, employés et mandataires contre toute réclamation, responsabilité, dommage, jugement, perte, coût et dépense directs et raisonnablement prévisibles (y compris les honoraires juridiques raisonnables) découlant de ou liés à : (i) Votre utilisation ou mauvaise utilisation de la Plateforme; (ii) tout Contenu que Vous publiez; (iii) Votre violation des présentes Conditions; (iv) Votre violation de la loi applicable; ou (v) tout service que Vous exécutez ou recevez par l'entremise de la Plateforme. Cette obligation d'indemnisation est assujettie aux limites prévues à l'article 13.

15. MINEURS

La plateforme NETLY n'est pas destinée aux mineurs. Nous ne recueillons pas sciemment de renseignements personnels auprès de personnes âgées de moins de 18 ans. En utilisant la Plateforme, Vous confirmez être âgé d'au moins 18 ans ou avoir atteint l'âge de la majorité dans votre juridiction.

Cette confirmation est vérifiée, dans la mesure du raisonnable, au moyen du processus de vérification d'identité prévu à l'article 4.2 lorsque celui-ci est exigé. NETLY se réserve le droit de suspendre immédiatement tout compte pour lequel elle a des motifs raisonnables de croire que l'Utilisateur est mineur, et de supprimer les renseignements personnels associés à ce compte, sous réserve de toute obligation légale de conservation.

16. RESTRICTIONS GÉOGRAPHIQUES

La Plateforme NETLY est conçue pour une utilisation au Canada, avec des activités principalement concentrées dans la province de Québec. La Plateforme n'est pas destinée à être utilisée dans les juridictions où elle n'est pas légalement autorisée. Si vous accédez à la Plateforme depuis l'extérieur du Canada, Vous le faites à vos propres risques et êtes responsable du respect des lois locales.

17. LANGUE

Conformément à la Charte de la langue française (Loi 96), les présentes Conditions sont rédigées et disponibles en français. Une version anglaise est également fournie à titre informatif pour les Utilisateurs anglophones.

Clause de prépondérance : *en cas de divergence ou d'incohérence entre la version française et la version anglaise des présentes Conditions, la version française prévaut pour tout Utilisateur résidant au Québec.*

18. DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément à la Loi sur la protection du consommateur du Québec (L.R.Q., c. P-40.1), certains contrats conclus à distance peuvent être assujettis à un délai de rétractation. Sous réserve des exceptions prévues par la loi (notamment lorsque le service a déjà été exécuté à la demande expresse du Client), le Client dispose d'un délai de 14 jours suivant la conclusion du contrat pour se rétracter d'une Réservation, sans frais ni pénalité autres que ceux prévus à la politique d'annulation applicable si le service a déjà débuté.

Rien dans le présent article ne restreint les droits inaliénables des consommateurs québécois prévus par la Loi sur la protection du consommateur.

19. MODIFICATIONS AUX PRÉSENTES CONDITIONS

NETLY se réserve le droit de modifier les présentes Conditions en tout temps. Les modifications seront publiées sur la Plateforme avec une date de « Dernière révision » mise à jour. Pour les modifications importantes, NETLY déploie des efforts raisonnables pour aviser les Utilisateurs par l'entremise de la Plateforme ou par courriel, au moins 30 jours avant l'entrée en vigueur du changement. Votre utilisation continue de la Plateforme après toute modification constitue Votre acceptation des Conditions révisées.

20. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION

Les présentes Conditions sont régies par les lois de la province de Québec et les lois fédérales du Canada qui s'y appliquent. Tout différend découlant des présentes Conditions sera soumis à la compétence non exclusive des tribunaux du district judiciaire de Québec, sans préjudice du droit de tout Utilisateur de déposer une plainte auprès d'un organisme de réglementation compétent.

21. DIVISIBILITÉ ET RENONCIATION

Si une disposition des présentes Conditions est jugée invalide ou inapplicable, cette disposition sera modifiée dans la mesure minimale nécessaire pour la rendre applicable, et les dispositions restantes demeureront pleinement en vigueur.

Aucune renonciation à une violation des présentes Conditions ne constitue une renonciation à toute violation subséquente. Le défaut de NETLY de faire respecter une disposition des présentes Conditions ne constitue pas une renonciation aux droits de NETLY.

NETLY peut céder, transférer ou déléguer les présentes Conditions et tous les droits et obligations qui en découlent, en tout ou en partie, sans Votre consentement préalable, notamment dans le cadre d'une fusion, d'une acquisition, d'une réorganisation ou d'une vente de la totalité ou d'une partie substantielle de ses actifs. Vous ne pouvez céder ou transférer vos droits ou obligations en vertu des présentes Conditions sans le consentement écrit préalable de NETLY. Les présentes Conditions lient et bénéficient aux parties ainsi qu'à leurs successeurs et ayants droit autorisés.

22. INTÉGRALITÉ DE L'ENTENTE

Les présentes Conditions, ainsi que la Politique de confidentialité et tout autre document expressément intégré aux présentes, constituent l'entente intégrale entre Vous et NETLY concernant Votre utilisation de la Plateforme, et remplacent toute entente ou entente antérieure.

NOUS JOINDRE

Pour toute question concernant les présentes Conditions d'utilisation, veuillez communiquer avec nous :

Courriel : support@netly.ca

Site web : <https://netly.ca>

Adresse postale : Vision Concurrence Inc., Québec, Canada

© Vision Concurrence Inc., exploitant sous le nom NETLY, 2025–2026. Tous droits réservés.