

TERMS & CONDITIONS

1. SERVICES PROVIDED

- 1.1 The services provided by the Agency include but are not limited to the following: consulting; investigating; performing surveillance; conducting research, including legal, financial, background, social media, and other Open Source Intelligence (OSINT); examining and analyzing provided and gathered evidence; cyber investigations; digital forensics services; data recovery; network forensics services; Technical Security Counter Measures (TSCM); litigation support; internet-based investigations; security consulting and related services; making inquiries on behalf of the Client and under pretext; interviewing witnesses; negotiating; locate; workplace investigations; covert operations and undercover; etc., within the legal boundaries of the appropriate provincial and federal legislations.
- 1.2 The Client empowers the Agency to do all things required to provide said services for and on behalf of the Client within reason. The parties hereby agree that the services have been requested by the Client and will be provided by the Agency, but that the actual time and manner in which the said services are conducted shall be left to the sole discretion of the Agency, while the mandate of the Agency shall commence on the date of execution of this Agreement.
- 1.3 Client agrees that the scope of the Agency's mandate will be confirmed in continued communications between the parties. The Agency will not expand the scope of its engagement without instructions from the Client.

2. AGENCY'S OBLIGATIONS

- 2.1 The Agency protects all personal information it collects, uses, or discloses in the course of providing services, in accordance with applicable laws, regulations, and professional standards.
- 2.2 The Agency performs its services ethically and in compliance with provincial/federal laws and regulations in all investigative activities.
- 2.3 The Agency conducts their investigations with due diligence to protect the interests of the Client and will not accept instructions from anyone within the Client's family or organization, unless the Client instructs the Agency otherwise.
- 2.4 Unless explicitly agreed otherwise, the Agency assumes no responsibilities, obligations, or duties toward any individuals or entities related to the Client. No investigator-client or fiduciary relationship exists between the Agency and any such parties.

3. CLIENT'S OBLIGATIONS

- 3.1 The Client must not misrepresent their identity, or any information provided in connection with initiating a service mandate.
- 3.2 The Client must disclose any existing or prior criminal charges or convictions, and any active or past restraining orders. Failure to disclose such information will result in the immediate termination of services and the forfeiture of any retainer paid, which shall be non-refundable. The Client must also disclose any conflicts of interest that could reasonably affect this agreement.
- 3.3 The Agency shall not be responsible for unproductive serviceable time resulting from inaccurate information supplied by the Client.
- 3.4 Any misrepresentation by the Client may result in the termination of services, forfeiture of all fees paid, and potential civil or criminal legal action.
- 3.5 The Client must not interfere in the Agency's providing the agreed-upon services, directly or indirectly. Should any interference occur, the Agency reserves the right to terminate all activity in this assignment and any unused portion of the retainer will be forfeited by the Client.
- 3.6 Clients who purchase hardware or software from the Agency for GPS tracking or monitoring of private or corporate property must have legal authority to track the specified asset and must confirm that the asset is their property. The Agency assumes no responsibility for unauthorized use of tracking tools. Should the asset not belong to the Client, the Client is solely responsible for obtaining explicit consent from all individuals being tracked or monitored and for ensuring they have been properly notified. The Agency accepts no liability for unauthorized or unlawful tracking. Clients are responsible for obtaining legal advice in their local jurisdiction prior to initiating any monitoring or tracking activities. The Agency makes no representations regarding the legality of such activity in the Client's region. If at any point the person(s) being monitored/tracked retract their consent, the Client will immediately notify the Agency in writing to cease the services. All sales of monitoring devices and software are final and non-refundable. The Agency is not responsible for shipping delays, software malfunctions, update failures, or delays due to software interface issues.

- 3.7 The Agency may represent other clients, including those with competing or potentially adverse interests from the Client, provided that such representation does not involve the same specific matter for which the Agency has been retained by the Client. At the Client's request, the Agency shall provide further details pertaining to its relevant internal policies.
- 3.8 The Client shall not knowingly request services that would involve, promote, or facilitate unlawful conduct, including but not limited to activities such as harassment, stalking, intimidation, or threats, where such conduct would violate applicable laws. The Agency reserves the right to decline or terminate without advance notice at any time any assignment it deems to be illegal, unethical, or in the Agency's sole opinion detrimental to the Agency.
- 3.9 The Client is required to safeguard the information provided from unauthorized third-party disclosure as defined by applicable provincial and federal laws and regulations. The Client and their representatives must ensure to be fully knowledgeable about such laws and regulations and/or seek legal counsel prior to dissemination of reported information.

4. CONTRACTUAL ESTABLISHMENT

- 4.1 Communicating with the Agency in any form does not establish a professional-client or any other form of relationship.
- 4.2 No contract subsists until the order is accepted. The order can be refused by the Agency for any reason, and any goods/services can be withdrawn, and/or terminated at any time.

5. USE OF THIRD PARTIES

- 5.1 The Agency may, at its sole discretion, engage third parties to assist in fulfilling service mandates. Third parties may include but are not limited to subcontracted investigators and agents.
- 5.2 The Client must pay for the hourly wage charged by third parties during the course of any mandate, provided it remains within the authorized budget.
- 5.3 The Client must provide complete and accurate information when engaging the Agency to utilize the aforementioned third-party services.
- 5.4 Should the Client be interested in hiring third parties for further investigation, the Agency may help the Client find, communicate with, and retain third-party professionals. The Agency cannot guarantee the suitability, work quality, or professional ability of any third-party professional(s). The Agency shall be indemnified of any liability for a referral to the Client including any actual, potential, or consequential damages that the Client may incur because of the other professional's negligence.

6. EXPEDITED SERVICES

- 6.1 Expedited services may be offered by the Agency upon request, subject to availability and a specified time range.
- 6.2 Because of the individuality of each case and the time-sensitive nature of expedited services, the Agency cannot guarantee the successful completion of the mandate by the requested date.
- 6.3 The Agency will provide an estimate of the required time and resources to complete the mandate.
- 6.4 All requests for expedited services are subject to a surcharge: a rate of 1.5 times applies if the mandate is submitted less than 24 hours in advance, and a rate of 2 times applies if it is submitted less than 12 hours in advance.
- 6.5 The retainer for expedited services shall be non-refundable.

7. RETAINER

- 7.1 Clients are required to provide a retainer to the Agency prior to the commencement of any services, as listed in the Agreement. The Agency will only commence its services once the retainer has been received.
- 7.2 If the initial retainer is deemed insufficient to cover the anticipated expenses, the Agency shall promptly notify the Client. Upon receiving an updated expense log, the Client must pay the additional amount in full without delay.
- 7.3 The Agency will cease from any further investigation once the initial retainer has been depleted and will only resume once the additional payment has been received.
- 7.4 The Agency will not exceed the authorized budget and retainer without the Client's authorization, unless the additional expenses were critical for the completion of the mandate.

8. INVOICING, PAYMENT TERMS, AND MODALITIES

- 8.1 The Client will pay all fees and costs herein incurred for the Agency's completion of the mandate.

- 8.2 The Agency's hourly rates and fixed rates for provided services can change at any time to reflect newly recognized complexity of the case, as well as the experience, capability, and seniority of the Agency's staff.
- 8.3 At the Client's request, the Agency will provide the Client with more specific details on the Agency's fees.
- 8.4 The Agency's final fee may take into account other factors and fees, including but not limited to: (a) the experience, reputation and abilities of those rendering the Agency's services; (b) the amount at issue; (c) particularly favourable results obtained; (d) time limitations imposed by the Client or by the circumstances of the matter; (e) and whether working on the matter will preclude or limit the Agency from rendering services to other clients.
- 8.5 Additional costs may apply in the event of unforeseen circumstances during the completion of the mandate (unforeseen failures, additional time or expertise spent on a complex matter, etc.), The Agency will obtain prior approval for such costs whenever feasible, unless immediate action is required to protect the Client's interests.
- 8.6 Expert witness appearances by the Agency, its representatives, or any related third parties shall incur additional charges. These charges include, but are not limited to, travel time, non-technical and technical case review, preparation, accommodation, and other related expenses, as detailed in the Annex.
- 8.7 In addition to the Agency's professional fees, the Agency's accounts may include disbursements incurred by the Agency on the Client's behalf, which are listed in the Annex. The Agency reserves the right to require payment in advance for excessive investigative expenses.
- 8.8 Cancellations or rescheduling of any scheduled service, including consultations or investigations, must be made at least 72 hours in advance. Otherwise, a fee will apply: 50% of the applicable rate for changes made between 24 and 72 hours in advance, and 100% for changes made less than 24 hours in advance, unless agreed otherwise in writing. The Agency may also bill based on its standard hourly rate.
- 8.9 International invoices (outside of Canada) will be charged in USD and may include applicable taxes. No international checks will be accepted as payment.
- 8.10 A 2% system access fee will be applied to all payments by credit card.
- 8.11 All transactions conducted through the Agency's website are subject to the website's Terms of Use and Privacy Policy.
- 8.12 The Agency reserves the right to dispute any chargeback claim initiated by the Client using any reasonable and lawful means. If a chargeback is determined to be unfounded or initiated in bad faith, the Client agrees to reimburse the Agency for all reasonable costs and expenses incurred in contesting the claim, including administrative fees, legal fees, and third-party costs. Legal fees, where applicable, may be invoiced separately at the Agency's standard legal rate of \$450/hour CAD, subject to prior approval and supporting documentation. In cases of deliberate fraud, the Client may be subject to civil or criminal legal action in the judicial district of Montreal, Quebec.
- 8.13 Unless otherwise agreed upon in writing, all services must be paid fully no later than 72 hours before the execution date of the Agreement. The Agency bills time in 15-minute increments, and billable time generally includes all work on file, including file management, meetings, calls, texts, emails, travel, etc.
- 8.14 All final invoices and outstanding balances are due immediately and will be subject to a 3% monthly interest rate from the date of issue and delivery.
- 8.15 In the event of default in the payment of any amounts due under this agreement, the Client agrees to pay all reasonable costs incurred by the Agency in the recovery of such amounts, including legal fees (which may be invoiced at the Agency's standard rate of \$450/hr CAD), court costs, and other actual expenses, subject to applicable laws and judicial approval where required.
- 8.16 The Agency's fees are not contingent on the outcome or results of the services provided. The Agency makes no warranties or guarantees of any kind, express or implied, as to the result of the services provided.
- 8.17 Once a service has been contracted, fees are non-refundable, as the engagement is not conditional upon achieving a specific outcome or result, unless otherwise required by law.
- 8.18 The Agency reserves the right to withhold the release of any information including but not limited to any reports, pictures, videos or evidence which it develops during the course of the services if the Client fails to pay for services rendered and costs incurred.
- 8.19 When services are retained through a lawyer or legal representative, that representative is deemed the Client for billing purposes and is fully responsible for timely payment of all invoices, regardless of any arrangement with their own client.
- 8.20 If the Client is an attorney or law firm requesting the Agency's services, the attorney or law firm acknowledges and agrees that payment to the Agency is their sole responsibility, regardless of (a) the investigation's outcome, (b) payment by their Client, or (c) their Client's satisfaction with the results.

9. APPEARANCE IN COURT

- 9.1 If the Agency is required to participate in legal proceedings related to its services, the Client will reimburse reasonable costs, including time, travel, preparation, and document production. Legal fees may be billed separately at a minimum of \$450 CAD/hr. Additional court fees and costs are listed in the Annex.

10. REPORT

- 10.1 The Agency will generate a written report of the investigation, if requested by the Client, in a timely manner at the completion of the investigation.
- 10.2 Information contained in reports provided by the Agency is not independently verified and should not be relied upon without additional corroboration.
- 10.3 The Client is solely responsible for his/her reliance on and acting upon information contained in the report. This report may not be used in whole or in part as a factor in establishing an individual's culpability for a suspected act or eligibility for employment.
- 10.4 The Agency will not be responsible for information contained within database reports which the Agency has no control over the content, such as but not limited to errors from private sources, computer systems, public information facilities, government open record institutions, other third parties, etc.
- 10.5 Photographic or surveillance videos provided in the reports can vary in quality. The Agency fees are not contingent upon the acquisition of any photos or videos.
- 10.6 Original videotapes and/or negatives shall remain the exclusive property of the Agency and will not be released to the Client, except as required by law or court order. These materials may be retained as evidence or disposed of at the Agency's discretion. Copies for the purpose of the Client's review will be made at the Client's request and expense.
- 10.7 All reports provided to the Client by the Agency are for the express use of the Client only. The Client is to restrict the disclosure of said findings only to third parties who have a legitimate need to know, and/or authorized by law. The Agency will not be liable from any and all damages which are occasioned by any disclosure of any photos, videos, or actions while in the commission of the investigation on the Client's behalf.

11. TERMINATION OF THE AGREEMENT

- 11.1 The Client may terminate their engagement of the Agency for any reason by giving the Agency written notice to that effect. Upon termination, all outstanding fees and disbursements shall become immediately due and payable, regardless of whether an invoice has been issued.
- 11.2 The Agency reserves the right to terminate its services at any time, with or without cause.

12. PROTECTION OF DATA AND PERSONAL INFORMATION

- 12.1 In the event of a data breach or system failure, every client whose information has potentially been affected will be notified via email and/or phone call within 30 days of the breach. The Agency will provide details on all developments regarding the data breach or system failure, and will notify the Client once the incident has been resolved.
- 12.2 The Agency may withhold information which it deems is outside the scope of a permissible purpose or otherwise defined by provincial and federal laws and/or regulations.

13. USE OF AGENCY'S PROPERTY

- 13.1 If the Agency provides any property to the Client on a temporary basis in connection with the provision of services, the Client agrees to return such property within seven (7) days of a written request from the Agency. Failure to return the property within the specified timeframe may result in legal action.
- 13.2 Every means will be taken by the Client to take proper care of all equipment that is entrusted, and the property must be returned in proper working order.
- 13.3 Failure to return any Agency property will result in a non-negotiable recovery charge of \$6,000 CAD, covering the costs of recovery, legal intervention, administration, and delays. The Agency may withhold all work product until the property is returned or the fee is paid in full.

14. COMPLAINT RESOLUTION PROCESS

- 14.1 The following Complaint Resolution Process is applicable in the event of any dissatisfaction.
- 14.2 In the event of any dissatisfaction, the Client shall promptly communicate their concerns to the Agency and allow a reasonable period of time for the Agency to respond and propose solutions.
- 14.3 The Client will provide the Agency every reasonable opportunity to resolve disputes in the following manner, and follow all alternative dispute provisions:

a) In the event of dissatisfaction with services or billing concerns, the Client is instructed to contact the President of the Agency at 1 888 616-2374. If the call goes to voicemail, the Client must leave a detailed message including the case number and a brief description of the issue. Alternatively, the Client may email the President of the Agency at info@madpiglobal.com providing a detailed explanation of the issue. The Agency will make reasonable efforts to address such inquiries within seven (7) to fourteen (14) business days.

b) If the complaint remains unresolved, or if a dispute arises between the Client and the Agency under these Terms & Conditions, the matter will be submitted to mediation before a mutually-agreed upon mediator which shall take place no later than 45 days after the Client has received the communication with the President of the Agency as stated above. If the parties cannot agree upon a mediator, the Agency shall present a list of at least three (3) competent mediators, with no ties to the Agency, and the Client shall pick one person from that list to serve as mediator.

c) If mediation is unsuccessful, the dispute shall be submitted to binding arbitration pursuant to the ADRI (Alternate Dispute Resolution Institution of Canada). The parties shall agree upon an arbitrator who shall be a retired judge from either the Superior Court of the Province of Quebec or a Federal Court of Canada.

d) In the event the Agency believes the Client's breach of this Agreement creates a risk of irreparable harm, the Agency has the right to seek emergency injunctive relief before the court. Further, only in the cases of unpaid fees and defamation claims, the Agency has the right to initiate a lawsuit outside of arbitration. The Client agrees that these limited exceptions are fair.

(e) If a third party brings a claim against the Agency in connection with services performed for the Client, and such claim arises from the Client's actions, omissions, or instructions, the Client agrees to indemnify the Agency for any resulting damages or legal expenses. The Client will be informed if the Agency retains counsel, and fees shall be subject to documentation and legal oversight, where applicable (minimum of \$450 CAD/hr).

14.4 Nothing in these Terms & Conditions shall be construed as limiting the Client's right to engage in communications protected under the Consumer Protection Act.

14.5 The Client shall not post any negative reviews of the Agency online or otherwise publicly disparage the Agency's services before having given the Agency a reasonable chance to address the issues. Should the Client publish statements regarding the Agency in violation of this Agreement, the Agency reserves the right to disclose any information necessary to refute Client's statements and will waive any rights provided in the Confidentiality Agreement.

15. NO BINDING AGREEMENT FOR TRANSACTION

15.1 Neither party will be under any legal obligation with respect to a transaction by virtue of these Terms & Conditions, except for the matters specifically agreed to.

15.2 The parties each reserve the right, in their sole and absolute discretion, to reject any and all proposals and to terminate discussions and negotiations with respect to a transaction at any time.

15.3 These Terms & Conditions do not create a joint venture or partnership between the parties.

15.4 If a transaction goes forward, the non-disclosure provisions of any applicable transaction documents entered into between the parties (or their respective affiliates) for the transaction shall supersede these Terms & Conditions.

15.5 In the event such provision is not provided for in said transaction documents, these Terms & Conditions shall prevail.

16. CONFIDENTIALITY

16.1 The Agency is authorized to communicate in person, via e-mail, phone calls, text messages, and other electronic means strictly to convey information to the Client in a timely manner.

16.2 The Client's information will not be sold, distributed, or in any other way shared with entities or affiliates outside the Agency, unless required by law or to perform the services. The Client may revoke this permission in writing at any time.

16.3 The Agency will not be held liable for any electronic messaging charges or fees generated by the any communication.

16.4 The Client shall provide the Agency with updated contact information in the event of any changes.

16.5 The Agency respects the privacy of its Clients and shall not disclose any confidential information (as described in these Terms & Conditions) that has been obtained within the course of doing business with the Client unless authorized by law or with the written consent of the Client.

16.6 Most communication channels utilized by the Agency are encrypted by default. Clients who require enhanced security measures (i.e. specific encryption), or who have any concerns concerning the

authenticity or timing of any electronic communication from the Agency are responsible for notifying the Agency immediately.

- 16.7 The Agency takes every reasonable measure to protect the Client's personal information against loss, misuse, and alteration. The Agency has implemented reasonable administrative, technical and physical measures to protect the Client's personal information. Nevertheless, the Agency does not guarantee the security or confidentiality of any communications made by e-mail or otherwise.

17. DEFINITION OF CONFIDENTIAL INFORMATION

- 17.1 For the purpose of these Terms & Conditions, "Confidential Information" is defined as any data or information that is proprietary to the Client and not generally known to the public, whether in tangible or intangible form, whenever and however disclosed, including, but not limited to: (a) any personal information; (b) information and data relating to the past, present or future business activities of such party, its affiliates, subsidiaries and affiliated companies; (c) plans for products or services, and customer or supplier lists; (d) any scientific or technical information; (e) any names, concepts, reports, data, know-how, works-in-progress, designs, development tools, specifications, computer software, source code, object code, flow charts, databases, inventions, information and trade secrets; and (f) any other information that should reasonably be recognized as confidential information of the Agency.
- 17.2 Furthermore, the receipt of Confidential Information pursuant to these Terms & Conditions shall prevent, and in every way limit, the Client from : (a) developing, making or marketing products or services that are or may be competitive with the products or services of the Agency; or (b) providing products or services to others who compete with the Agency.
- 17.3 Notwithstanding anything in the foregoing to the contrary, Confidential Information shall include, but is not limited to, information, which: (a) was known by the Agency prior to receiving the Confidential Information from the Client; (b) is obtained by the Agency through a third-party who is also the Agency's client; (c) is or becomes publicly available through no fault of the Agency in breach of these Terms & Conditions; (d) is required to be disclosed in a judicial or administrative proceeding, or is otherwise requested or required to be disclosed by law or regulation; and (e) is or has been independently developed by employees, consultants or agents of the Client without violation of the terms of these Terms & Conditions or reference or access to any Confidential Information.

18. DISCLOSURE OF CONFIDENTIAL INFORMATION

- 18.1 If necessary, the Agency may disclose Confidential Information to the Client. The Client will: (a) under no circumstances disclose any Confidential Information received to any third parties, including, but not limited to, family members, friends, employees, agents, or business partners, (except as otherwise provided herein); and (b) shall keep the Confidential Information strictly confidential by using a reasonable degree of care, but not less than the degree of care used by it in safeguarding its own Confidential Information.

19. USE OF CONFIDENTIAL INFORMATION

- 19.1 Confidential Information will be used by the Client solely in connection with the current or contemplated business relationship between the parties and not for any purpose other than as authorized by these Terms & Conditions without the prior written consent of an authorized representative of the Agency.
- 19.2 No other right or license, whether expressed or implied in the Confidential Information section of these Terms & Conditions, is granted to the Client hereunder.
- 19.3 Title to the Confidential Information will remain solely in the Agency.
- 19.4 All use of Confidential Information by the Client shall be for the benefit of the Agency and any modifications and improvements thereof by the Client shall be the sole property of the Agency.

20. COMPELLED DISCLOSURE OF CONFIDENTIAL INFORMATION

- 20.1 Notwithstanding anything in the foregoing to the contrary, the Client may disclose Confidential Information pursuant to any governmental, judicial, or administrative order, provided that the Client promptly notifies, to the extent practicable, the Agency in writing.
- 20.2 In the case of a broad regulatory request with respect to the Client's business (the request not addressed at the Agency), the Client may promptly comply with such request provided the Client gives (if permitted by such regulator) the Agency prompt notice of such disclosure.
- 20.3 The Client agrees that it shall not oppose and shall cooperate with efforts by, to the extent practicable, the Agency with respect to any such request for a protective order or other relief.

- 20.4 Notwithstanding the foregoing, if the Agency is unable to obtain or does not seek a protective order and the Client is legally requested or required to disclose such Confidential Information, disclosure of such Confidential Information may be made without liability.

21. REMEDIES

- 21.1 The Agency shall be entitled to injunctive relief preventing the dissemination of any Confidential Information in violation of these Terms & Conditions, in addition to any other remedies available hereunder, whether at law or in equity.
- 21.2 In the event of litigation arising from this Agreement, the Agency may recover its reasonable legal costs and fees (a minimum of \$450/hr CAD) from the Client, subject to applicable laws and judicial approval.

22. RETURN OF CONFIDENTIAL INFORMATION

- 22.1 The Client shall immediately return to the Agency all tangible material embodying the Confidential Information provided hereunder and all notes, summaries, memoranda, drawings, manuals, records, excerpts or derivative information deriving therefrom (and all copies of any of the foregoing) based on or including any Confidential Information, in whatever form of storage or retrieval, upon the earlier of (a) the completion or termination of the dealings between the parties contemplated hereunder; (b) the termination of their Retainer Agreement; or (c) at such time as the Agency may so request; provided however that the Client may retain such of its documents as is necessary to enable it to comply with its document retention policies.
- 22.2 With the Agency's written consent, the Client may destroy Confidential Information (or nonrecoverable data erasure for computerized data) and, if requested, certify such destruction in writing by an authorized officer. The Client acknowledges they must return all Confidential Information upon the Agency's request and agrees not to sabotage, degrade, or destroy it. Non-compliance gives the Agency the right to withhold evidence or equipment until all Confidential Information is returned.

23. NOTICE OF BREACH

- 23.1 The Client shall notify the Agency immediately upon discovery of any unauthorized use or disclosure of Confidential Information by the Client, or any other breach of these Terms & Conditions by the Client, and will cooperate with efforts by the Agency to help the Agency regain possession of Confidential Information and prevent its further unauthorized use.

24. WARRANTY

- 24.1 Each party has the right to make the disclosures under these Terms & Conditions. No warranties are made by either party whatsoever.
- 24.2 Although the parties shall each endeavor to include in the Confidential Information all information that they believe relevant for the purpose of the evaluation of a transaction, no representation or warranty as to the accuracy or completeness of the Confidential Information is being made.
- 24.3 Further, neither party is under any obligation under these Terms & Conditions to disclose any Confidential Information it chooses not to disclose. Neither party hereto shall have any liability to the other party or to their representatives resulting from any use of the Confidential Information except with respect to disclosure of such Confidential Information in violation of this Agreement.

25. NON-DEFAMATION

- 25.1 The Client shall not defame or disparage the Agency, its employees, or their reputations, nor assist others in doing so. The Client shall also refrain from disclosing personal information shared by the Agency or its affiliates.

26. MISCELLANEOUS

- 26.1 These Terms & Conditions, together with the Retainer Agreement entered into between the parties, constitute the entire understanding between the parties and supersede all prior agreements and understandings, whether oral or written, relating to the subject matter herein. Any modification to these Terms & Conditions or the Retainer Agreement must be made in writing and signed by both parties.
- 26.2 The validity, construction and performance of these Terms & Conditions shall be governed and construed in accordance with the laws of Quebec. The federal and provincial courts located in Quebec shall have sole and exclusive jurisdiction over any disputes arising under the terms of these Terms & Conditions.

- 26.3 Any failure by either party to enforce the other party's strict performance of any provision of these Terms & Conditions will not constitute a waiver of its right to subsequently enforce such provision or any other provision of this Agreement.
- 26.4 Neither Party can waive any provision of these Terms & Conditions, or any rights or obligations under these Terms & Conditions, unless agreed to in writing. If any provision, right, or obligation is waived, it is only waived to the extent agreed to in writing.
- 26.5 The waiver by either party of a breach, default, delay or omission of any of the provisions of these Terms & Conditions by the other party will not be construed as a waiver of any subsequent breach of the same or other provisions.
- 26.6 Although the restrictions contained in these Terms & Conditions are considered by the parties to be reasonable, if any such restriction is found by a court of competent jurisdiction to be unenforceable, such provision will be re-interpreted to include as much of its nature and scope as will render it enforceable.
- 26.7 These Terms & Conditions shall be interpreted as broadly as necessary to establish enforceability of each term and clause. The parties agree that any ambiguity in these Terms & Conditions shall be resolved in favor of a meaning that complies with an enforceable term and agreement. The Agency will receive the above protection even after all engagements have ended. This protection extends to any future suit.
- 26.8 Under no circumstances should the information contained in this Agreement serve as legal advice, and the services provided by the Agency as legal representation.
- 26.9 Any notices or communications required or permitted to be given hereunder may be delivered by hand, deposited with a nationally recognized overnight carrier, electronic mail, or mailed by certified mail (return receipt requested and postage prepaid), to the address of the other party first indicated above (or another address furnished by a party in accordance with this paragraph).
- 26.10 All such notices or communications shall be deemed to have been given and received (a) in the case of personal delivery or electronic mail, on the 48th hour the date of such delivery, (b) in the case of delivery by a nationally recognized overnight carrier, on the 6th business day following dispatch and (c) in the case of mailing, on the 12th business day following such mailing.
- 26.11 These Terms & Conditions are personal in nature, and neither party may directly or indirectly assign or transfer it by operation of law or otherwise without the prior written consent of the other party, which consent will not be unreasonably withheld. All obligations contained in these Terms & Conditions shall extend to and be binding upon the parties to this Agreement and their respective successors, assigns and designees.
- 26.12 Paragraph headings used in these Terms & Conditions are for reference only and shall not be used or relied upon in the interpretation of these Terms & Conditions.
- 26.13 These Terms & Conditions are governed and interpreted under the laws of the province of Quebec, Canada. The applicable judicial district is the judicial district of Montreal.
- 26.14 Should any disputes between the parties be determined not to be subject to the alternative dispute resolution process contained in these Terms & Conditions, such as collection of unpaid fees or defamation claims, said disputes shall be brought in a Court of competent jurisdiction in Montreal, Quebec and the parties agree that the Court shall determine all issues of law and fact and waive their respective right to jury regarding any dispute regarding the negotiation, formation or performance of the terms of the Agreement. The parties agree that the waiver of the right to a jury is being made knowingly, voluntarily, and intelligently.
- 26.15 The language of the arbitration shall be English.



ANNEX

INVOICING AND ADDITIONAL FEES

Court and expert witness appearances

The additional expenses relating to the Agency's employee, subcontractor, or representative of the Agency engagement in any formal or informal dispute resolution processes, include but are not limited to the following:

1. Non-technical case review, preparation, analysis and reworking of case evidence is charged at the rate of three-hundred dollars per hour (\$300/hr CAD).
2. Technical (related to digital and cyber investigations) case review, preparation, analysis and reworking of case evidence is charged at the rate of three-hundred-sixty dollars per hour (\$360/hr CAD).
3. The travel time is charged (except subcontractors or agents, since they may have their own rates), at the rate of one-hundred-seventy-five dollars per hour (\$175/hr CAD).
4. Additionally, the Client will be required to pay for travel, accommodation and per diem costs associated with providing this service, which will be calculated on a case-by-case basis.
5. These services require an initial retainer of no less than six thousand dollars \$6000; however, individual cases may require higher initial retainers as determined on a case-by-case basis.
6. If the entire retainer is not used, any remaining portion shall be refunded to the Client.

Additional expenses charged to the Client

The disbursements incurred by the Agency that may be charged to the client include but are not limited to the following:

1. Long-distance telephone and facsimile charges, evidence processing, postage, printing and photocopying.
2. Courier, messenger and other communication services charges.
3. Rental equipment, vehicle fees, tolls, parking fees and parking tickets.
4. Filing fees paid to government agencies, computer database access, and charges for legal research
5. Mileage and travel expenses.
6. Confidential source fees, or any unforeseen out-of-pocket costs and expenses necessary to acquire information and/or incurred on your behalf.

REPORT

Database search reports

Database search reports are performed strictly with the information provided on the subject by the Client. Any error in spelling, format or sequence of letters, words or numbers can result in wrong information on the subject. Data is supplied from different private sources, computer systems, digital repositories, public information facilities, government open record institutions, and might also contain confidential source information. All attempts are made to maintain the integrity of this data. The Agency cannot be held liable for inaccuracies contained in these sources, public record information or databases accessed. Furthermore, information has been gathered from sources and individuals deemed reliable by the Agency; however, no guarantee, warranty, or other representation is made as to the accuracy of information received from third parties, or its suitability for any particular purpose. If the information reported is not "Original Source" information, it is strongly recommended that any information gathered be cross-referenced with "Original Source" information. Original notes or documents considered "work product" will not be released and remain the property of the Agency. Only the written final report is released to the Client. Charges to review, edit and copy any reports, video, audio or any other evidence will be made at the regular hourly rate plus cost of media.

TERMES & CONDITIONS

27. SERVICES FOURNIES

- 27.1 Les services fournis par l'Agence comprennent, sans s'y limiter, les éléments suivants : la consultation; les enquêtes; la surveillance; la recherche, y compris la recherche juridique, financière, de vérification des antécédents, sur les réseaux sociaux et autres sources ouvertes (OSINT); l'examen et l'analyse des preuves fournis ou recueillies; les enquêtes cybernétiques; les services d'expertise en informatique légale; la récupération de données; les services d'analyse de réseaux; les Contre-mesures techniques de surveillance (CTMS); le soutien en litige; les enquêtes en ligne; le conseil en sécurité et services connexes; les demandes effectuées au nom du Client et sous prétexte; les entrevues avec les témoins; la négociation; la localisation de personnes; les enquêtes en milieu de travail; les opérations secrètes et infiltrées, etc., le tout dans les limites légales des législations provinciales et fédérales applicables.
- 27.2 Le Client autorise l'Agence à prendre toutes les mesures nécessaires pour fournir lesdits services pour et au nom du Client, dans les limites du raisonnable. Les parties conviennent par les présentes que les services ont été demandés par le Client et seront fournis par l'Agence, mais que le moment et la manière dont ces services seront exécutés relèveront de la seule discrétion de l'Agence, tandis que le mandat de l'Agence commencera à la date de signature de l'Entente de Services.
- 27.3 Le Client convient que la portée du mandat de l'Agence sera confirmée par des communications continues entre les parties. L'Agence ne modifiera pas la portée de son engagement sans instructions du Client.

28. OBLIGATIONS DE L'AGENCE

- 2.5 L'Agence protège tous les renseignements personnels qu'elle collecte, utilise ou divulgue dans le cadre de la prestation de ses services, conformément aux lois, règlements et normes professionnelles applicables.
- 2.6 L'Agence exécute ses services de manière éthique et en conformité avec les lois et règlements provinciaux et fédéraux dans toutes ses activités d'enquête.
- 2.7 L'Agence mène ses enquêtes avec diligence afin de protéger les intérêts du Client et n'acceptera aucune instruction de la part de membres de la famille ou de l'organisation du Client, à moins que le Client n'en donne l'instruction expresse.
- 2.8 Sauf accord explicite contraire, l'Agence n'assume aucune responsabilité, obligation ou devoir envers toute personne ou entité liée au Client. Aucune relation d'enquêteur-client ni relation fiduciaire n'existe entre l'Agence et ces parties.

29. OBLIGATIONS DU CLIENT

- 29.1 Le Client ne doit pas falsifier son identité ni toute information fournie dans le cadre de l'initiation d'un mandat de service.
- 29.2 Le Client doit divulguer toute accusation criminelle en cours ou antérieure, toute condamnation, ainsi que toute ordonnance restrictive active ou passée. Le défaut de divulguer ces informations entraînera la résiliation immédiate des services et la confiscation de tout acompte versé, lequel sera non remboursable. Le Client doit également divulguer tout conflit d'intérêts pouvant raisonnablement affecter le présent accord.
- 29.3 L'Agence ne saurait être tenue responsable du temps de service non productif résultant d'informations inexactes fournies par le Client.
- 29.4 Toute fausse déclaration de la part du Client peut entraîner la résiliation des services, la perte de tous les frais payés et des poursuites judiciaires civiles ou pénales potentielles.
- 29.5 Le Client ne doit pas interférer, directement ou indirectement, dans la prestation des services convenus par l'Agence. En cas d'interférence, l'Agence se réserve le droit de mettre fin à toute activité liée au mandat, et toute portion inutilisée de la provision sera perdue par le Client.
- 29.6 Le Client qui achète du matériel ou des logiciels de l'Agence pour la géolocalisation GPS ou la surveillance de biens privés ou d'entreprise doit avoir l'autorité légale pour suivre l'actif spécifié et doit confirmer que cet actif lui appartient. L'Agence n'assume aucune responsabilité en cas d'utilisation non autorisée des outils de géolocalisation. Si l'actif n'appartient pas au Client, ce dernier est seul responsable d'obtenir le consentement explicite de toutes les personnes surveillées ou localisées et de s'assurer qu'elles ont été dûment informées. L'Agence décline toute responsabilité en cas de surveillance non autorisée ou illégale. Il revient au Client d'obtenir un avis juridique dans sa juridiction locale avant de commencer toute activité de surveillance ou de suivi. L'Agence ne fait aucune déclaration quant à la légalité de telles activités dans la région du Client. Si, à tout moment, la ou les personnes surveillées ou localisées retirent leur consentement, le Client devra en aviser l'Agence immédiatement par écrit afin que les services soient interrompus. Toutes les ventes de dispositifs de surveillance et de logiciels sont finales et non

remboursables. L'Agence n'est pas responsable des retards d'expédition, des dysfonctionnements logiciels, des échecs de mise à jour ou des retards dus à des problèmes d'interface logicielle.

- 29.7 L'Agence peut représenter d'autres clients, y compris ceux ayant des intérêts concurrents ou potentiellement opposés à ceux du Client, à condition que cette représentation ne concerne pas la même affaire précise pour laquelle l'Agence a été retenue par le Client. À la demande du Client, l'Agence fournira des informations supplémentaires concernant ses politiques internes pertinentes.
- 29.8 Le Client ne doit pas, en connaissance de cause, demander des services qui impliqueraient, favoriseraient ou faciliteraient une conduite illégale, y compris, mais sans s'y limiter, des activités telles que le harcèlement, la filature, l'intimidation ou les menaces, lorsque cette conduite violerait les lois applicables. L'Agence se réserve le droit de refuser ou de mettre fin à tout mandat, sans préavis, si elle le juge illégal, non éthique ou, à sa seule discrétion, préjudiciable à l'Agence.
- 29.9 Le Client est tenu de protéger les informations fournies contre toute divulgation non autorisée à des tiers, tel que défini par les lois et règlements provinciaux et fédéraux applicables. Le Client et ses représentants doivent s'assurer de bien connaître ces lois et règlements et/ou consulter un conseiller juridique avant toute diffusion des informations rapportées.

30. ÉTABLISSEMENT CONTRACTUEL

- 30.1 Communiquer avec l'Agence, quelle qu'en soit la forme, n'établit aucune relation de type professionnel-client ni toute autre forme de relation.
- 30.2 Aucun contrat n'existe tant que la commande n'a pas été acceptée. L'Agence peut refuser la commande pour quelque raison que ce soit, et tout bien ou service peut être retiré et/ou annulé à tout moment.

31. RECOURS À DES TIERS

- 31.1 L'Agence peut, à sa seule discrétion, faire appel à des tiers pour l'aider à exécuter les mandats de service. Ces tiers peuvent inclure, sans s'y limiter, des enquêteurs et agents sous contrat.
- 31.2 Le Client doit payer le tarif horaire facture par les tiers au cours de tout mandat, pourvu que cela demeure dans les limites du budget autorisé.
- 31.3 Le Client doit fournir des renseignements complets et exactes lorsqu'il mandate l'Agence pour recourir aux services de tiers mentionnés ci-dessus.
- 31.4 Si le Client souhaite faire appel à des tiers pour une enquête complémentaire, l'Agence peut aider le Client à trouver, contacter et retenir les services de professionnels tiers. L'Agence ne peut garantir l'adéquation, la qualité du travail ou la compétence professionnelle de tout professionnel tiers. L'Agence sera dégagée de toute responsabilité liée à une recommandation faite au client, y compris pour tout dommage réel, potentiel ou indirect que le Client pourrait subir en raison de la négligence de ce professionnel.

32. SERVICES EXPÉDIÉS

- 32.1 Des services accélérés peuvent être offerts par l'Agence sur demande, sous réserve de disponibilité et d'un délai précisé.
- 32.2 En raison de la singularité de chaque dossier et du caractère urgent des services accélérés, l'Agence ne peut garantir l'accomplissement du mandat à la date demandée.
- 32.3 L'Agence fournira une estimation du temps et des ressources nécessaires pour accomplir le mandat.
- 32.4 Toutes les demandes de services accélérés sont assujetties à une surcharge : un tarif de 1,5 fois s'applique si le mandat est soumis moins de 24 heures à l'avance, et un tarif de 2 fois s'applique s'il est soumis moins de 12 heures à l'avance.
- 32.5 La provision pour les services accélérés sera non remboursable.

33. PROVISION

- 33.1 Le Client est tenu de verser une provision à l'Agence avant le début de toute prestation de services, tel qu'indiqué dans l'Entente de Services. L'Agence ne commencera ses services qu'une fois la provision reçue.
- 33.2 Si l'acompte initial est jugé insuffisant pour couvrir les dépenses prévues, l'Agence devra en informer promptement le Client. Dès réception d'un relevé de dépenses mis à jour, le Client devra payer le montant additionnel en totalité et sans délai.
- 33.3 L'Agence cessera toute enquête supplémentaire une fois la provision initiale épuisée et ne reprendra ses activités qu'après réception du paiement additionnel.
- 33.4 L'Agence ne dépassera pas le budget et la provision autorisés sans l'autorisation du Client, à moins que les dépenses supplémentaires ne soient essentielles à l'accomplissement du mandat.

34. FACTURATION, MODALITÉS ET CONDITIONS DE PAIEMENT

- 34.1 Le Client s'engage à payer tous les frais et coûts engagés pour l'exécution du mandat par l'Agence.
- 34.2 Les taux horaires et les tarifs fixes de l'Agence pour les services fournis peuvent être modifiés à tout moment afin de refléter la complexité nouvellement reconnue du dossier, ainsi que l'expérience, les compétences et le grade professionnel du personnel de l'Agence.
- 34.3 À la demande du Client, l'Agence fournira des détails plus précis concernant ses honoraires.
- 34.4 Les honoraires finaux de l'Agence peuvent tenir compte d'autres factures et frais, incluant sans s'y limiter : (a) l'expérience, la réputation et les compétences des personnes fournissant les services de l'Agence; (b) le montant en jeu; (c) les résultats particulièrement favorables obtenus; (d) les contraintes de temps imposées par le Client ou les circonstances de l'affaire; (e) et le fait que le traitement du mandat empêche ou limite l'Agence de fournir des services à d'autres clients.
- 34.5 Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer en cas de circonstances imprévues lors de l'exécution du mandat (défaillances imprévues, temps ou expertise supplémentaires requis pour une affaire complexe, etc.). L'Agence obtiendra l'approbation préalable pour de tels frais lorsque cela est possible, à moins qu'une action immédiate ne soit nécessaire pour protéger les intérêts du Client.
- 34.6 Les comparutions à titre de témoins experts par l'Agence, ses représentants ou tout tiers associé entraîneront des frais supplémentaires. Ces frais comprennent, sans s'y limiter, le temps de déplacement, l'examen du dossier (technique et non technique), la préparation, l'hébergement et d'autres dépenses connexes, tel que détaillé en annexe.
- 34.7 En plus des honoraires professionnels de l'Agence, les factures de l'Agence peuvent inclure des débours engagés pour le compte du Client, tels que détaillés en annexe. L'Agence se réserve le droit d'exiger un paiement anticipé pour les dépenses d'enquêtes excessives.
- 34.8 Les annulations ou les reports de tout service prévu, y compris les consultations ou les enquêtes, doivent être effectués au moins 72 heures à l'avance. Dans le cas contraire, des frais s'appliqueront : 50 % du tarif applicable pour les modifications effectuées entre 24 et 72 heures à l'avance, et 100 % pour celles effectuées moins de 24 heures à l'avance, sauf entente écrite contraire. L'Agence peut également facturer selon son tarif horaire standard.
- 34.9 Les factures internationales (à l'extérieur du Canada) seront émises en dollars américains (USD) et peuvent inclure les taxes applicables. Aucun chèque international ne sera accepté comme mode de paiement.
- 34.10 Des frais d'accès au système de 2% seront appliqués à tous les paiements effectués par carte de crédit.
- 34.11 Toutes les transactions effectuées par l'intermédiaire du site web de l'Agence sont soumises aux Conditions d'utilisation et à la Politique de Confidentialité du site.
- 34.12 L'Agence se réserve le droit de contester toute demande de rétrofacturation initiée par le Client par tous moyens raisonnables et légaux. Si une rétrofacturation est jugée non fondée ou initiée de mauvaise foi, le Client accepte de rembourser à l'Agence tous les frais et dépenses raisonnables engagés pour contester la demande, y compris les frais administratifs, les frais juridiques et les frais de tiers. Les frais juridiques, le cas échéant, peuvent être facturés séparément au tarif horaire légal standard de l'Agence de 450 \$ CAD, sous réserve d'une approbation préalable et de documents justificatifs. En cas de fraude délibérée, le Client peut faire l'objet de poursuites civiles ou criminelles dans le district judiciaire de Montréal, Québec.
- 34.13 Sauf accord écrit contraire, tous les services doivent être payés en totalité au plus tard 72 heures avant la date d'exécution de leur Entente de Services. L'Agence facture le temps par tranches de 15 minutes, et le temps facturable comprend généralement tout le travail lié au dossier, y compris la gestion du dossier, les réunions, les appels, les messages texte, les courriels, les déplacements, etc.
- 34.14 Toutes les factures finales et soldes impayés sont exigibles immédiatement et seront assujettis à un taux d'intérêt mensuel de 3% à compter de la date d'émission et de livraison.
- 34.15 En cas de défaut de paiement de toute somme due en vertu du présent accord, le Client accepte de payer tous les frais raisonnables engagés par l'Agence pour le recouvrement de ces sommes, y compris les frais juridiques (qui peuvent être facturés au tarif horaire standard de l'Agence de 450 \$ CAD), les frais de justice et autres dépenses réelles, sous réserve des lois applicables et de l'approbation judiciaire lorsque requise.
- 34.16 Les honoraires de l'Agence ne dépendent pas du résultat ou des conclusions des services fournis. L'Agence ne donne aucune garantie, explicite ou implicite, quant au résultat des services fournis.
- 34.17 Une fois un service contracté, les frais sont non remboursables, l'engagement n'étant pas conditionné à l'obtention d'un résultat ou d'un résultat spécifique, sauf si la loi en dispose autrement.
- 34.18 L'Agence se réserve le droit de retenir toute information, y compris mais sans s'y limiter, tout rapport, photo, vidéo ou preuve recueillie au cours de la prestation des services, si le Client ne paie pas les services rendus et les frais engagés.

- 34.19 Lorsque les services sont retenus par l'entremise d'un avocat ou d'un représentant légal, ce représentant est réputé être le Client aux fins de facturation et est entièrement responsable du paiement ponctuel de toutes les factures, indépendamment de toute entente avec son propre client.
- 34.20 Si le Client est un avocat ou un cabinet juridique ayant demandé les services de l'Agence, l'avocat ou le cabinet reconnaît et accepte que le paiement à l'Agence relève exclusivement de sa responsabilité, indépendamment de (a) l'issue de l'enquête, (b) du paiement par leur propre Client ou (c) de la satisfaction de leur Client quant aux résultats.

35. COMPARUTION AU TRIBUNAL

- 35.1 Si l'Agence est tenue de participer à des procédures judiciaires liées à ses services, le Client remboursera les frais raisonnables, y compris le temps, les déplacements, la préparation et la production de documents. Les honoraires juridiques peuvent être facturés séparément à un tarif minimum de \$450 CAD/heure. Des frais judiciaires supplémentaires sont énumérés dans l'Annexe.

36. RAPPORT

- 36.1 L'Agence rédigera un rapport écrit de l'enquête, si le Client en fait la demande, dans un délai raisonnable à la fin de l'enquête.
- 36.2 Les informations continues dans les rapports fournis par l'Agence ne sont pas vérifiées de manière indépendante et ne doivent pas être utilisées sans corroboration supplémentaire.
- 36.3 Le Client est seul responsable de l'usage qu'il fait des informations contenues dans le rapport et des décisions qu'il prend sur leur base. Ce rapport ne peut être utilisé, en tout ou en partie, comme facteur pour établir la culpabilité d'un individu à l'égard d'un acte soupçonné ou pour évaluer son admissibilité à un emploi.
- 36.4 L'Agence ne sera pas responsable des informations continues dans les rapports de bases de données dont elle ne contrôle pas le contenu, notamment, mais sans s'y limiter, les erreurs provenant de sources privées, de systèmes informatiques, d'organismes d'information publique, d'institutions gouvernementales de dossiers publics, ou d'autres tiers, etc.
- 36.5 Les photos ou vidéos de surveillance fournies dans les rapports peuvent varier en qualité. Les honoraires de l'Agence ne dépendent pas de l'obtention de photos ou de vidéos.
- 36.6 Les bandes vidéo originales et/ou les négatifs demeurent la propriété exclusive de l'Agence et ne seront remis au Client que si la loi ou une ordonnance du tribunal l'exige. Ces éléments peuvent être conservés comme preuve ou détruits à la discrétion de l'Agence. Des copies destinées à l'examen du Client seront produites à la demande et aux frais du Client.
- 36.7 Tous les rapports fournis au Client par l'Agence sont destinés exclusivement à l'usage du Client. Le Client doit limiter la divulgation de ces informations uniquement aux tiers ayant un besoin légitime de les connaître et/ou autorisés par la loi. L'Agence ne pourra être tenue responsable des dommages, de quelque nature qu'ils soient, résultant de la divulgation de photos, de vidéos ou d'actions effectuées dans le cadre de l'enquête menée au nom du Client.

37. RÉSILIATION DE L'ENTENTE

- 37.1 Le Client peut mettre fin à son engagement envers l'Agence pour quelque raison que ce soit en lui fournissant un avis écrit à cet effet. Dès la résiliation, tous les frais et débours impayés deviendront immédiatement exigibles, qu'une facture ait été émise ou non.
- 37.2 L'Agence se réserve le droit de mettre fin à ses services à tout moment, avec ou sans motifs.

38. PROTECTION DES DONNÉES ET DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

- 38.1 En cas de violation de données ou de défaillance du système, tout client dont les informations ont potentiellement été affectées sera informé par courriel et/ou appel téléphonique dans un délai de 30 jours suivant la violation. L'Agence fournira des détails sur l'évolution de la situation liée à la violation de données ou à la défaillance du système, et informera le Client une fois l'incident résolu.
- 38.2 L'Agence peut retenir toute information qu'elle juge en dehors du cadre d'un objectif autorisé ou autrement défini par les lois et/ou règlements provinciaux et fédéraux.

39. UTILISATION DES BIENS DE L'AGENCE

- 39.1 Si l'Agence fournit un bien au Client à titre temporaire dans le cadre de la prestation de services, le Client s'engage à le retourner dans un délai de sept (7) jours suivant une demande écrite de l'Agence. Le non-retour du bien dans le délai imparti pourra entraîner des poursuites judiciaires.

- 39.2 Le Client prendra toutes les mesures nécessaires pour assurer le bon entretien de tout équipement qui lui est confié, et le bien devra être retourné en bon état de fonctionnement.
- 39.3 Le non-retour de tout bien appartenant à l'Agence entraînera des frais de recouvrement non négociables de 6 000 \$ CAD, couvrant les coûts de récupération, l'intervention juridique, l'administration et les retards. L'Agence peut retenir tout travail produit jusqu'au retour du bien ou jusqu'au paiement complet des frais.

40. PROCESSUS DE RÈGLEMENT DES PLAINTES

- 40.1 Le processus de règlement des plaintes suivant s'applique en cas d'insatisfaction du Client.
- 40.2 En cas d'insatisfaction, le Client doit communiquer rapidement ses préoccupations à l'Agence et accorder un délai raisonnable à celle-ci pour répondre et proposer des solutions.
- 40.3 Le Client accordera à l'Agence toute possibilité raisonnable de résoudre les différends selon la méthode suivante, et respectera toutes les dispositions de règlement alternatif des différends :
- a) En cas d'insatisfaction concernant les services ou de préoccupations liées à la facturation, le Client est invité à contacter le Président de l'Agence au 1 888 616-2374. Si l'appel est dirigé vers la boîte vocale, le Client doit laisser un message détaillé incluant le numéro de dossier et une brève description du problème. Alternativement, le Client peut envoyer un courriel au Président de l'Agence à l'adresse info@madpiglobal.com en fournissant une explication détaillée du problème. L'Agence fera des efforts raisonnables pour répondre à la demande dans un délai de sept (7) à quatorze (14) jours ouvrables.
 - b) Si la plainte demeure non résolue, ou si un différend survient entre le Client et l'Agence en vertu des présents Termes & Conditions, le litige sera soumis à une médiation devant un médiateur choisi d'un commun accord. Cette médiation devra avoir lieu au plus tard 45 jours après que le Client aura reçu la communication du Président de l'Agence, comme indiqué ci-dessus. Si les parties ne peuvent s'entendre sur le choix du médiateur, l'Agence présentera une liste d'au moins trois (3) médiateurs compétents, sans lien avec l'Agence, et le Client devra choisir une personne de cette liste pour agir en tant que médiateur.
 - c) Si la médiation échoue, le différend sera soumis à un arbitrage exécutoire conformément à l'Institut d'arbitrage et de médiation du Canada (ADRIC). Les parties s'entendront sur un arbitre qui devra être un juge à la retraite de la Cour supérieure du Québec ou d'une Cour fédérale du Canada.
 - d) Dans le cas où l'Agence estime que la violation du présent Accord par le Client crée un risque de préjudice irréparable, l'Agence se réserve le droit de demander une injonction d'urgence devant les tribunaux. De plus, uniquement dans les cas de frais impayés ou de réclamations pour diffamation, l'Agence se réserve le droit d'intenter une poursuite judiciaire en dehors du processus d'arbitrage. Le Client reconnaît que ces exceptions limitées sont justes.
 - (e) Si un tiers intente une réclamation contre l'Agence en lien avec les services fournis au Client, et que cette réclamation découle des actions, omissions ou instructions du Client, ce dernier accepte d'indemniser l'Agence pour tout dommage ou frais juridiques en résultant. Le Client sera informé si l'Agence retient les services d'un avocat, et les honoraires seront soumis à une documentation et à une supervision juridique, le cas échéant (minimum de 450 \$ CAD/heure).
- 40.4 Aucune disposition des présents Termes & Conditions ne doit être interprétée comme limitant le droit du Client à communiquer conformément aux protections prévues par la Loi sur la protection du consommateur.
- 40.5 Le Client s'engage à ne pas publier d'avis négatifs en ligne ou à ne pas dénigrer publiquement les services de l'Agence sans avoir préalablement donné à l'Agence une possibilité raisonnable de répondre aux préoccupations soulevées. Si le Client publie des déclarations concernant l'Agence en violation de l'accord, l'Agence se réserve le droit de divulguer toute information nécessaire pour réfuter les propos du Client et renoncera à tout droit prévu dans l'Accord de confidentialité.

41. AUCUN ACCORD CONTRAIGNANT POUR UNE TRANSACTION

- 41.1 Aucune des parties ne sera légalement tenue en ce qui concerne une transaction en vertu des présents Termes & Conditions, sauf en ce qui concerne les dispositions expressément convenues.
- 41.2 Les parties se réservent chacune le droit, à leur entière et absolue discrétion, de rejeter toute proposition et de mettre fin aux discussions et négociations relatives à une transaction à tout moment.
- 41.3 Les présents Termes & Conditions ne créent aucune coentreprise ni aucun partenariat entre les parties.
- 41.4 Si une transaction est conclue, les dispositions de confidentialité de tout document transactionnel applicable conclu entre les parties (ou leurs sociétés affiliées respectives) dans le cadre de la transaction prévaudront sur les présents Termes & Conditions.
- 41.5 Dans le cas où une telle disposition ne serait pas prévue dans lesdits documents transactionnels, les présents Termes & Conditions prévaudront.

42. CONFIDENTIALITÉ

- 42.1 L'Agence est autorisée à communiquer en personne, par courriel, appels téléphoniques, messages texte et autres moyens électroniques, strictement dans le but de transmettre de l'information au Client en temps opportun.
- 42.2 Les renseignements du Client ne seront ni vendus, ni distribués, ni partagés de quelque manière que ce soit avec des entités ou des affiliés externes à l'Agence, sauf si la loi l'exige ou si cela est nécessaire pour exécuter les services décrits. Le Client peut révoquer cette autorisation par écrit en tout temps.
- 42.3 L'Agence ne pourra être tenue responsable de tout frais ou coût lié aux messages électroniques générés par toute communication.
- 42.4 Le Client doit fournir à l'Agence ses coordonnées à jour en cas de changement.
- 42.5 L'Agence respecte la vie privée du Client et ne divulguera aucune information confidentielle (telle que décrite dans les présentes Termes & Conditions) obtenue dans le cadre de ses activités avec le Client, sauf si la loi l'y autorise ou avec le consentement écrit du Client.
- 42.6 La plupart des canaux de communication utilisés par l'Agence sont chiffrés par défaut. Les Clients qui nécessitent des mesures de sécurité renforcées (par exemple, un chiffrement spécifique) ou qui ont des préoccupations concernant l'authenticité ou le délai de toute communication électronique provenant de l'Agence sont responsables d'en informer immédiatement l'Agence.
- 42.7 L'Agence prend toutes les mesures raisonnables pour protéger les renseignements personnels du Client contre la perte, l'utilisation abusive et la modification. L'Agence a mis en place des mesures administratives, techniques et physiques raisonnables pour protéger les renseignements personnels du Client. Néanmoins, l'Agence ne garantit pas la sécurité ni la confidentialité des communications effectuées par courriel ou par tout autre moyen.

43. DÉFINITION DES INFORMATIONS CONFIDENTIELLES

- 43.1 Aux fins des présents Termes & Conditions, on entend par « Informations confidentielles » toute donnée ou information exclusive au Client et non généralement connue du public, qu'elle soit sous forme tangible ou intangible, peu importe le moment ou le mode de divulgation, incluant notamment, mais sans s'y limiter : (a) toute information personnelle; (b) les informations et données relatives aux activités commerciales passées, présentes ou futures de cette partie, de ses filiales, sociétés affiliées et entreprises associées; (c) les plans de produits ou de services, ainsi que les listes de clients ou de fournisseurs; (d) toute information scientifique ou technique; (e) tous noms, concepts, rapports, données, savoir-faire, travaux en cours, dessins, outils de développement, spécifications, logiciels, code source, code objet, organigrammes, bases de données, inventions, informations et secrets commerciaux; et (f) toute autre information qui devrait raisonnablement être reconnue comme confidentielle par l'Agence.
- 43.2 De plus, la réception d'Informations confidentielles conformément aux présents Termes & Conditions interdira et limitera de toute manière le Client de : (a) développer, fabriquer ou commercialiser des produits ou services qui sont ou pourraient être en concurrence avec les produits ou services de l'Agence; ou (b) fournir des produits ou services à des tiers qui sont en concurrence avec l'Agence.
- 43.3 Nonobstant toute disposition contraire ci-dessus, les Informations confidentielles incluent, sans s'y limiter, les informations qui : (a) étaient connues de l'Agence avant de recevoir les Informations confidentielles du Client; (b) sont obtenues par l'Agence par l'intermédiaire d'un tiers qui est également un client de l'Agence; (c) sont ou deviennent accessibles au public sans faute de l'Agence et en violation des présents Termes & Conditions; (d) doivent être divulguées dans le cadre d'une procédure judiciaire ou administrative, ou sont autrement requises ou demandées par la loi ou réglementation; et (e) ont été ou sont développées de manière indépendante par des employés, consultants ou agents du Client sans enfreindre les présents Termes & Conditions ni accéder à ou faire référence à des Informations confidentielles.

44. DIVULGATION DES INFORMATIONS CONFIDENTIELLES

- 44.1 Si nécessaire, l'Agence peut divulguer des Informations confidentielles au Client. Le Client : (a) ne divulguera en aucun cas les Informations confidentielles reçues à des tiers, y compris, mais sans s'y limiter, aux membres de sa famille, amis, employés, agents ou partenaires commerciaux (sauf indication contraire dans les présentes); et (b) devra garder les Informations confidentielles strictement confidentielles en utilisant un degré de soin raisonnable, sans être inférieur à celui qu'il utilise pour protéger ses propres informations confidentielles.

45. UTILISATION DES INFORMATIONS CONFIDENTIELLES

- 45.1 Les Informations confidentielles seront utilisées par le Client uniquement dans le cadre de la relation commerciale actuelle ou envisagée entre les parties, et non à d'autres fins que celles autorisées par les

présents Termes & Conditions, sans le consentement préalable écrit d'un représentant autorisé de l'Agence.

- 45.2 Aucun autre droit ou license, qu'il soit exprès ou implicite dans la section relative aux Informations confidentielles des présents Termes & Conditions, n'est accordé au Client en vertu des présentes.
- 45.3 Le titre de propriété des Informations confidentielles demeurera exclusivement entre les mains de l'Agence.
- 45.4 Toute utilisation des Informations Confidentielles par le Client devra se faire au bénéfice de l'Agence, et toute modification ou amélioration apportée par le Client sera la propriété exclusive de l'Agence.

46. DIVULGATION FORCÉE D'INFORMATIONS CONFIDENTIELLES

- 46.1 Nonobstant toute disposition contraire dans ce document, le Client peut divulguer des Informations confidentielles conformément à un ordre gouvernemental, judiciaire ou administratif, à condition d'en informer rapidement, dans la mesure du possible, l'Agence par écrit.
- 46.2 Dans le cas d'une demande réglementaire générale concernant les activités du Client (la demande ne visant pas l'Agence), le Client peut s'y conformer rapidement, à condition de donner (si cela est autorisé par le régulateur) un avis rapide à l'Agence concernant une telle divulgation.
- 46.3 Le Client accepte de ne pas s'opposer et de coopérer, dans la mesure du possible, avec les démarches de l'Agence concernant toute demande d'ordonnance de protection ou autre mesure de redressement.
- 46.4 Nonobstant ce qui précède, si l'Agence est dans l'impossibilité d'obtenir ou ne cherche pas à obtenir une ordonnance de protection et que le Client est légalement tenu ou requis de divulguer une telle Information confidentielle, cette divulgation pourra être effectuée sans que cela n'engendre de responsabilité

47. REMÈDES

- 47.1 L'Agence aura droit à une injonction visant à empêcher la diffusion de toute Information confidentielle en violation des présentes conditions, en plus de tout autre recours disponible en vertu des présentes, que ce soit en droit ou en équité.
- 47.2 En cas de litige découlant du présent accord, l'Agence peut recouvrer auprès du Client ses frais juridiques raisonnables (minimum de 450 \$ CAD/heure), sous réserve des lois applicables et de l'approbation judiciaire.

48. RETOUR DES INFORMATIONS CONFIDENTIELLES

- 48.1 Le Client devra immédiatement retourner à l'Agence tout document tangible contenant des Informations confidentielles, ainsi que toutes notes, résumés, mémos, dessins, manuels, dossiers, extraits ou informations dérivées (et leurs copies), fondés sur ou incluant des Informations confidentielles, quel que soit le format. Ce retour devra se faire à la première des dates suivantes : (a) fin ou résiliation de la relation entre les parties ; (b) fin de l'entente de rétention ; ou (c) à la demande de l'Agence. Le Client peut toutefois conserver les documents requis par ses politiques de conservation.
- 48.2 Avec l'accord écrit de l'Agence, le Client peut détruire les Informations confidentielles (ou effacer de manière irréversible les données informatisées) et, si requis, en certifier la destruction par écrit. Le Client s'engage à restituer toutes les Informations confidentielles sur demande, sans les saboter, dégrader ou détruire. En cas de non-respect, l'Agence peut retenir toute preuve ou équipement jusqu'à restitution complète.

49. AVIS DE VIOLATION

- 49.1 Le Client devra informer immédiatement l'Agence dès la découverte de toute utilisation ou divulgation non autorisée d'Informations confidentielles par le Client, ou de toute autre violation des présents Termes & Conditions par le Client, et coopérera avec l'Agence afin de l'aider à reprendre possession des Informations confidentielles et à prévenir toute utilisation non autorisée ultérieure.

50. GARANTIE

- 50.1 Chaque partie a le droit de procéder aux divulgations prévues par les présents Termes & Conditions. Aucune garantie n'est offerte par l'une ou l'autre des parties, quelle qu'elle soit.
- 50.2 Bien que chaque partie s'efforce d'inclure dans les Informations confidentielles tous les renseignements qu'elle estime pertinents aux fins de l'évaluation d'une transaction, aucune déclaration ni garantie n'est faite quant à l'exactitude ou à l'exhaustivité des Informations confidentielles.
- 50.3 De plus, aucune des parties n'est tenue, en vertu des présents Termes & Conditions, de divulguer des Informations confidentielles qu'elle choisit de ne pas divulguer. Aucune des parties aux présentes ne pourra être tenue responsable envers l'autre partie ou ses représentants de l'utilisation des Informations confidentielles, sauf en cas de divulgation de ces Informations confidentielles en violation des présents Termes & Conditions.

51. NON-DIFFAMATION

- 51.1 Le Client ne devra pas diffamer ou dénigrer l'Agence, ses employés ou leur réputation, ni aider d'autres personnes à le faire. Le Client devra également s'abstenir de divulguer des informations personnelles partagées par l'Agence ou ses affiliés.

52. DIVERS

- 52.1 Les présentes Termes & Conditions, avec le Contrat de Service, constituent l'entente complète entre les parties et remplacent tout accord antérieur, oral ou écrit, relatif à leur objet. Toute modification doit être faite par écrit et signée par les deux parties.
- 52.2 La validité, l'interprétation et l'exécution des présents Termes & Conditions seront régies et interprétées conformément aux lois du Québec. Les tribunaux fédéraux et provinciaux situés au Québec auront compétence exclusive pour tout litige découlant des présents Termes & Conditions.
- 52.3 Le fait pour l'une ou l'autre des parties de ne pas exiger l'exécution stricte par l'autre partie de toute disposition des présents Termes & Conditions ne constitue pas une renonciation à son droit d'exiger ultérieurement l'exécution de ladite disposition ou de toute autre disposition des présents Termes & Conditions.
- 52.4 Aucune des parties ne peut renoncer à une disposition des présents Termes & Conditions, ni à un droit ou une obligation découlant des présents Termes & Conditions, sauf par accord écrit. Si une disposition, un droit ou une obligation est renoncé, cela ne l'est que dans la mesure convenue par écrit.
- 52.5 La renonciation par l'une ou l'autre des parties à une violation, un manquement, un retard ou une omission de l'une quelconque des dispositions des présents Termes & Conditions par l'autre partie ne saurait être interprétée comme une renonciation à toute violation ultérieure des mêmes dispositions ou d'autres dispositions.
- 52.6 Bien que les restrictions contenues dans les présentes Conditions Générales soient considérées comme raisonnables par les parties, si l'une de ces restrictions est jugée inexécutable par un tribunal compétent, ladite disposition sera réinterprétée afin d'en préserver la nature et la portée autant que possible pour la rendre exécutoire.
- 52.7 Les présents Termes & Conditions doivent être interprétées de la manière la plus large possible afin d'assurer l'applicabilité de chaque clause et disposition. Les parties conviennent que toute ambiguïté sera résolue en faveur d'une interprétation conforme à une clause exécutoire. L'Agence bénéficiera de cette protection même après la fin de toutes les prestations. Cette protection s'étend à toute poursuite future.
- 52.8 En aucun cas les informations contenues dans les présents Termes & Conditions ne doivent être considérées comme des conseils juridiques, ni les services fournis par l'Agence comme une représentation légale.
- 52.9 Tout avis ou communication requis ou autorisé aux termes des présentes peut être remis en main propre, déposé auprès d'un service de messagerie reconnu nationalement, envoyé par courrier électronique ou par courrier recommandé (accusé de réception demandé et affranchissement prépayé), à l'adresse de l'autre partie mentionnée ci-dessus (ou à une autre adresse fournie conformément au présent paragraphe).
- 52.10 Tous ces avis ou communications seront réputés avoir été donnés et reçus : (a) en cas de remise en main propre ou de courrier électronique, 48 heures après la date d'envoi ; (b) en cas de livraison par un transporteur reconnu nationalement, le 6e jour ouvrable suivant l'envoi ; et (c) en cas d'envoi postal, le 12e jour ouvrable suivant l'envoi.
- 52.11 Les présents Termes & Conditions sont de nature personnelle, et aucune des parties ne peut les céder ou les transférer directement ou indirectement, de plein droit ou autrement, sans le consentement écrit préalable de l'autre partie, lequel ne sera pas refusé sans raison valable. Toutes les obligations contenues dans les présents Termes & Conditions s'appliqueront aux parties à cet accord ainsi qu'à leurs successeurs, ayants droit ou représentants désignés.
- 52.12 Les titres de paragraphes utilisés dans les présents Termes & Conditions sont uniquement à titre de référence et ne doivent pas être utilisés ni pris en compte pour leur interprétation.
- 52.13 Les présents Termes & Conditions sont régies et interprétées conformément aux lois de la province de Québec, Canada. Le district judiciaire applicable est celui de Montréal.
- 52.14 Tout litige exclu du processus de règlement alternatif (ex. : frais impayés, diffamation) sera soumis aux tribunaux compétents de Montréal, Québec. Les parties renoncent à tout procès devant jury et acceptent que le tribunal tranche les questions de droit et de fait.
- 52.15 La langue de l'arbitrage sera l'anglais.

ANNEXE

FACTURATION ET FRAIS SUPPLÉMENTAIRES

Comparutions devant les tribunaux et témoignages d'expert

Les frais supplémentaires liés à l'engagement d'un employé, sous-traitant ou représentant de l'Agence dans un processus de règlement de différends, formel ou informel, comprennent notamment :

7. L'examen non technique, la préparation, l'analyse et la révision des éléments de preuve sont facturés à un tarif de trois cents dollars de l'heure (300 \$/hr CAD).
8. L'examen technique (relatif aux enquêtes numériques et cybernétiques), la préparation, l'analyse et la révision des éléments de preuve sont facturés à un tarif de trois cent soixante dollars de l'heure (360 \$/hr CAD).
9. Le temps de déplacement est facturé (sauf pour les sous-traitants ou agents, qui peuvent avoir leurs propres tarifs) à un tarif de cent soixante-quinze dollars de l'heure (175 \$/hr CAD).
10. Le Client devra également assumer les frais de déplacement, d'hébergement et les indemnités journalières associés à la prestation de ce service, lesquels seront évalués au cas par cas.
11. Ces services nécessitent un dépôt initial (retainer) d'au moins six mille dollars (6000 \$ CAD); toutefois, certains dossiers peuvent exiger un dépôt plus élevé selon les circonstances.
12. Si la totalité du dépôt n'est pas utilisée, le solde sera remboursé au Client.

Frais supplémentaires facturés au Client

Les débours engagés par l'Agence et pouvant être facturés au Client incluent, sans s'y limiter :

1. Les frais d'appels interurbains et de télécopies, le traitement des preuves, les frais postaux, d'impression et de photocopie.
2. Les frais de messagerie, de livraison ou de tout autre service de communication.
3. La location d'équipement, les frais de véhicule, de péage, de stationnement et les contraventions de stationnement.
4. Les frais de dépôt auprès des organismes gouvernementaux, l'accès aux bases de données informatiques et les frais de recherche juridique.
5. Les indemnités de déplacement et les frais de voyage.
6. Les frais de sources confidentielles ou tout autre débours imprévu jugé nécessaire pour l'obtention d'information et/ou engagé pour votre compte.

RAPPORT

Rapports de recherche dans les bases de données

Les rapports de recherche dans les bases de données sont effectués exclusivement à partir des renseignements fournis sur le sujet par le Client. Toute erreur d'orthographe, de format ou de séquence de lettres, de mots ou de chiffres peut entraîner des informations erronées sur le sujet. Les données proviennent de diverses sources privées, de systèmes informatiques, de dépôts numériques, de services d'information publique, d'institutions gouvernementales de dossiers publics, et peuvent également contenir des informations provenant de sources confidentielles. Toutes les mesures sont prises pour préserver l'intégrité de ces données. L'Agence ne peut être tenue responsable des inexactitudes contenues dans ces sources, dans les renseignements publics ou dans les bases de données consultées. De plus, les informations ont été recueillies auprès de sources et de personnes jugées fiables par l'Agence; toutefois, aucune garantie ou représentation n'est faite quant à l'exactitude des informations obtenues auprès de tiers, ni à leur pertinence pour un usage particulier. Si les informations rapportées ne proviennent pas de la « source originale », il est fortement recommandé de les vérifier en les recoupant avec la « source originale ». Les notes ou documents originaux considérés comme des « produits de travail » ne seront pas remis et demeurent la propriété de l'Agence. Seul le rapport final écrit est remis au Client. Des frais pour la révision, l'édition et la copie de tout rapport, vidéo, audio ou autre preuve seront facturés au tarif horaire régulier, en plus du coût des supports.