

CONDITIONS GÉNÉRALES (ENGLISH VERSION BELOW)

1. SOUMISSIONS ET COMMANDES

1.1 Chaque commande du Client est précédée d'une soumission établie gratuitement par Gustav à partir des documents pour lesquels les services professionnels sont requis par le Client ou selon les informations communiquées par ce dernier.

1.2 Le Client pourra accompagner ses textes à traiter de documents de références, de schémas, de dessins ou de plans constitutifs d'une base de travail pour le traducteur ou l'expert audio-visuel ou autre service professionnel à accomplir. De même, tout glossaire fourni par le Client sera pris en compte et intégré à la soumission.

1.3 Est qualifié de soumission, tout document adressé par GUSTAV au Client et comportant notamment la description des travaux à exécuter comme service professionnel et le tarif de la prestation selon les politiques de l'entreprise.

1.4 De façon usuelle, la soumission est transmise au Client par voie électronique au moyen de l'outil de gestion de GUSTAV; le fichier transmis renvoie expressément aux présentes Conditions Générales de Vente par un lien url à l'adresse <https://www.gustav.com/conditions-generales>. Le Client doit alors accepter la soumission et les Conditions Générales de Vente en suivant la procédure prévue. En cas de dysfonctionnement momentané du dispositif d'acceptation dématérialisée, le Client retourne à cette soumission sans aucune modification, par courrier postal ou courrier électronique, après y avoir apposé la date, sa signature et son cachet, précédés de la mention « Bon pour accord », et accompagné d'un exemplaire des présentes Conditions Générales signées comme prévu à l'article 12 ci-après. Le Client peut également passer commande en adressant à GUSTAV un Bon de commande émanant des services autorisés du Client, ou en adressant à GUSTAV un paiement pour tout ou partie de la prestation envisagée. La commande passée par le Client, selon l'un des modes décrits ci-avant, ne sera définitive à l'égard d'GUSTAV qu'en cas d'acceptation expresse des présentes Conditions Générales de Vente par le Client et validation de la commande par GUSTAV.

1.5 Toute condition particulière dérogeant ou complétant les présentes conditions générales de vente devra être stipulée sur la soumission ou le bon de commande et acceptée de part et d'autre.

2. PRESTATION DE SERVICES

2.1 GUSTAV s'engage à fournir au Client les services professionnels selon la fonction de la nature des prestations exécutées. Les prestations de transcription, traduction, doublage et sous-titrage sont généralement facturées à la minute. Les prestations d'incrustation de textes (fixes ou animés), de post-production audio ou vidéo peuvent être facturées sur la base d'un tarif horaire après estimation du nombre d'heures nécessaires à l'exécution du travail demandé par le Client.

2.2 La tarification peut être majorée en fonction du format des documents à traiter, de la spécificité des textes et du délai d'urgence.

2.3 La soumission de tarification est forfaitaire et définitive sauf dans les cas suivants : 1. Modification du contenu ou l'ajout de documents par le Client au moment de la confirmation de la commande. 2. Absence de documents lors de l'établissement de la soumission. 3. Sous-estimation du travail effectué par GUSTAV mais présente un caractère indispensable selon les règles de l'art.

2.4 Dans les conditions ci-haut mentionnées, GUSTAV se réserve le droit de réajuster la tarification indiquée à sa soumission et d'en transmettre une nouvelle au Client expliquant le rectificatif.

3. DÉLAI D'EXÉCUTION DE LA PRESTATION

3.1 Dans l'hypothèse où il est prévu un délai d'exécution à la prestation, ce délai commence à courir à compter de la date de réception par GUSTAV de la soumission, ou du bon de commande reçu du Client.

3.2 Toute soumission reçue après 17h est considérée comme reçue le jour suivant. Si le jour suivant s'avère un jour non ouvrable, la date de prise en compte est celle du premier jour ouvrable suivant.

3.3 Malgré ce qui précède, GUSTAV avise le Client, au moins cinq (5) jours ouvrables avant la fin de l'échéancier, si elle n'est pas en mesure de remettre son travail professionnel. Les productions de traduction et/ou audiovisuelles sont alors livrées dans les meilleurs délais.

3.4 Le délai de livraison est indicatif.

3.5 Le service de Développement informatique de GUSTAV travaille continuellement à mettre en place les meilleurs moyens de transferts informatisés afin d'assurer une rapidité de service optimale par Internet.

Dans ces conditions, GUSTAV ne saurait être tenue responsable des retards de livraison liés notamment à des problèmes techniques, indépendants de sa volonté, reliés au courriel, à la poste ou à des cas de force majeure.

3.6 Aucun retard imputable au Client (retard dans la livraison des fichiers, attente d'informations nécessaires, format invalide, texte illisible, etc.) ne pourra faire l'objet d'un quelconque dédommagement de la part de GUSTAV.

4. RÉMUNÉRATION

4.1 En contrepartie des services, le Client s'engage à payer à GUSTAV le prix prévu à la soumission et le montant additionnel, le cas échéant, pour des travaux supplémentaires requis. Les taxes applicables sont ajoutées au prix soumissionné.

5. MODALITÉS DE PAIEMENT

5.1 Les honoraires sont facturés mensuellement ou à la fin des services professionnels et sont payables, par le client, à l'adresse de GUSTAV prévue aux présentes dans les sept (7) jours de la réception de la facture.

5.2 Lorsque la rémunération est supérieure à trois mille dollars (CAD 3 000,00), GUSTAV peut exiger du Client un acompte. L'exécution des services professionnels débute à compter de l'encaissement de l'acompte.

5.3 Dans l'éventualité où GUSTAV doit engager des frais juridiques pour le recouvrement d'une de ses factures, le Client s'engage à payer à GUSTAV les honoraires professionnels et débours raisonnables de ses procureurs.

5.4 En cas de retard de paiement, le Client paie à GUSTAV un intérêt de deux pour cent (2 %) par mois (vingt-quatre pour cent (24 %) annuels) sur le montant dû à compter de son échéance jusqu'à parfait paiement, sans nécessité de mise en demeure.

5.5 En cas de non-respect des modalités de paiement ci-haut mentionnées, GUSTAV se réserve le droit de suspendre la prestation de services en cours jusqu'à plein paiement.

5.6 Jusqu'au paiement total de la rémunération due au Contrat, GUSTAV demeure propriétaire des droits de reproduction de tout document et/ou fichier sur lequel un travail professionnel a été effectué, et ce, conformément aux lois en matière de propriété intellectuelle. En cas de non-paiement, toute utilisation, représentation ou reproduction partielle ou intégrale des services professionnels effectués est illicite. GUSTAV se réserve le droit d'entamer les poursuites nécessaires à l'application de son

droit de propriété. Lors du paiement complet, GUSTAV cède, à titre exclusif, au Client le droit d'imprimer, de reproduire, de publier, de vendre et d'exploiter la version produite aux termes du présent contrat.

6. OBLIGATIONS DE GUSTAV

6.1 GUSTAV garantit au client une démarche constante de maîtrise de la qualité de ses travaux. En cas de sous-traitance, GUSTAV s'engage à recourir à des intervenants qualifiés et à s'assurer que ceux-ci possèdent les compétences requises et les moyens nécessaires pour la bonne exécution des prestations.

6.2 Le Client dispose d'un délai de dix (10) jours ouvrables à compter de la réception des documents finalisés pour manifester par écrit un éventuel désaccord sur la qualité de la prestation. Passé ce délai, la prestation sera considérée comme étant dûment exécutée et sera facturée conformément au Contrat.

6.3 En aucun cas GUSTAV ne saurait être tenue responsable civilement des réclamations motivées par des nuances de style ou des choix terminologiques distincts.

6.4 Le constat de quelques inexactitudes dans une partie de traduction ou pour un autre service professionnel ne peut remettre en question l'intégralité du travail effectué par GUSTAV. Cette dernière se réserve le droit de procéder aux modifications nécessaires et/ou d'accorder une remise ou un avoir au Client si les réclamations formulées par celui-ci s'avéraient fondées.

6.5 GUSTAV ne saurait être tenue responsable de l'usage qui est fait de ses travaux par le Client ou par un tiers auquel le Client aurait transmis lesdits travaux.

6.6 En cas de litige portant sur la qualité de la prestation, la responsabilité de GUSTAV se limite uniquement au montant de la facture concernée.

6.7 GUSTAV ne saurait, en aucun cas, être tenue responsable envers le Client ou toute autre personne en raison d'une force majeure ou en dehors de son contrôle raisonnable et notamment, mais sans s'y limiter, la perte de bénéfices ou d'économies, les interruptions de travail, la détérioration ou le remplacement d'équipement et de biens ou la récupération ou le remplacement de programmes ou de données découlant de réclamations s'appuyant sur la précision, la lisibilité, l'exactitude ou la cohérence des données traitées par GUSTAV, même si celle-ci a été avertie de la possibilité de telles réclamations ou dommages. GUSTAV avise le Client de l'événement dans les meilleurs délais.

7. OBLIGATIONS DU CLIENT

7.1 Le Client s'engage à collaborer et mettre à la disposition de GUSTAV l'intégralité des documents à traduire, toute information technique nécessaire à la compréhension du texte ainsi que toute terminologie spécifique exigée.

7.2 GUSTAV ne pourra, en aucun cas, être tenue responsable des non-conformités ou des dépassements de délais qui seraient la conséquence des manquements du Client à ses obligations.

8. RÉSILIATION

8.1 Le Contrat de service peut être résilié à la demande du Client pour un motif sérieux. Le cas échéant, GUSTAV facture le Client selon les services professionnels rendus à la date de réception de l'avis de résiliation.

8.2 Le Client peut demander la résiliation sans motif du Contrat par l'envoi d'un avis écrit à cet effet. Dans ce cas, GUSTAV facture les services professionnels rendus à la date de la réception de l'avis et cinquante pour cent (50 %) du solde des honoraires prévus au Contrat. Si une résiliation survient avant le début de l'exécution du Contrat, l'indemnité est fixée à cinquante pour cent (50 %) du Prix du Contrat. L'indemnité à payer est une pénalité civile au sens des articles 1624 et suivants du Code civil du Québec.

8.3 Pour un motif sérieux, GUSTAV peut résilier le Contrat par l'envoi d'un avis à cet effet. Le Client assume alors les honoraires des services rendus avant la date de sa réception.

8.4 Selon le cas applicable, GUSTAV rembourse l'avance reçue selon les modalités ci-haut mentionnées.

9. CONFIDENTIALITÉ

9.1 GUSTAV s'engage à respecter, de façon absolue, les règles de confidentialité et du secret commercial, en ne divulguant aucune information à des tiers sans l'accord écrit et préalable du Client. Cette obligation de confidentialité demeure postérieurement à la fin du Contrat de service.

9.2 Malgré ce qui précède, le Client déclare reconnaître que les données circulant dans les médias sociaux sont susceptibles de détournement, et la communication par Internet d'informations à caractère sensible est effectuée à ses risques et périls. Le Client renonce à tout recours civil

contre GUSTAV en cas de divulgation d'informations découlant d'échanges par Internet.

9.3 GUSTAV déclare que tous les sous-traitants aux termes des présentes ont signé un accord de confidentialité engageant leur responsabilité en cas d'indiscrétion ou de divulgation d'informations confidentielles dans l'attente de leur prestation de services.

10. RÉCLAMATIONS

10.1 Toute réclamation concernant la qualité de la prestation de services ne sera recevable que si elle est notifiée impérativement par écrit à GUSTAV au plus tard dix (10) jours ouvrables après la livraison des travaux.

10.2 Toute réclamation devra être accompagnée de corrections précises et de commentaires explicites sur la nature des passages ou termes contestés, avec exemples pertinents à l'appui.

11. RÈGLEMENT DE DIFFÉRENDS

11.1 Les parties s'engagent à faire tous les efforts raisonnables possibles pour tenter de résoudre tout différend relatif au présent Contrat ou découlant de son interprétation ou de son application par voie de la médiation conformément à la procédure prévue aux articles 1 à 7 et au Livre VII du Code de procédure civile du Québec.

11.2 Si les parties ne sont pas parvenues à un accord dans les trente (30) jours suivant la nomination du médiateur, une des parties pourra recourir, le cas échéant, aux tribunaux de droit commun.

12. CONDITIONS GÉNÉRALES

12.1 L'avis à être donné à une partie aux termes du présent contrat doit être écrit et transmis par courrier recommandé ou courriel à l'adresse indiquée dans l'en tête des présentes. Chaque partie s'engage à informer l'autre de tout changement d'adresse.

12.2 Le contrat, les conditions générales et la soumission constituent l'entente entière et complète intervenue entre les parties quant à son contenu.

12.3 Aucune modification des conditions générales ne lie les parties à moins qu'elle ne soit confirmée par écrit et signée par son représentant.

12.4 Le présent contrat est régi par la Loi du Québec et du Canada.

12.5 À toutes fins légales et pour la compétence des tribunaux, les parties élisent domicile dans le district judiciaire de Montréal pour tout litige découlant des présentes.

12.6 Si l'une des dispositions du contrat est déclarée nulle ou invalide par un tribunal, cette décision n'a aucun effet sur les autres articles ou clauses du contrat qui continue à s'appliquer.

12.7 Tout montant prévu aux présentes est payé en dollars canadiens.

13. ACCEPTATION DU CLIENT

13.1 Les conditions générales des services professionnels sont acceptées par le Client qui déclare en avoir une connaissance parfaite et renonce à se prévaloir de tout autre document et notamment de ses conditions générales d'achat qui seront inopposables à GUSTAV.



TERMS AND CONDITIONS

1. QUOTES AND ORDERS

1.1 All Client orders are preceded by a quote, drawn up free of charge by GUSTAV based on the documents for which professional services are required by the Client or according to the information communicated by the Client.

1.2 Along with the text to be processed, the Client may send references, diagrams, drawings or plans that would assist the translator or another service professional to complete their work. In addition, any glossary provided by the Client will be taken into account and used in the quote.

1.3 A quote is any document sent by GUSTAV to the Client including a description of the work to be completed as a professional service and the service fee based on the company's policies.

1.4 The quote is normally sent to the client electronically through GUSTAV's electronic management system; the document sent expressly

refers to these General Terms and Conditions via a link to <https://www.gustav.com/conditions-generales>.

The Client must then accept the Quote and the General Terms and Conditions by following the outlined procedure. If the digital acceptance method is temporarily unavailable, the Client shall return this Quote by postal mail or email after having added the date, signature and company stamp, preceded by the words "Signed and agreed". The Client must also return a copy of these General Terms and Conditions, signed in accordance with Article 12 below. The Client may also place an order by sending GUSTAV a Purchase Order, issued by the Client's authorised teams, or by sending payment for all or part of the chosen service to GUSTAV. The order placed by the Client, using one of the methods described above, shall only be considered definitive if the Client expressly accepts these General Terms and Conditions and the order is confirmed by GUSTAV.

1.5 Any special condition that deviates from or supplements these General Terms and Conditions must be stipulated on the Quote or purchase order and accepted by both Parties.

2. SERVICE PROVISION

2.1 GUSTAV commits to providing professional services to the Client based on the nature of the services completed. Transcription, translation, dubbing and subtitling services are generally charged by the minute. Text inlay services (fixed or moving), audio or video post-production can be invoiced on an hourly basis after estimating the number of hours required to carry out the work requested by the Client. Pricing includes expenses.

2.2 Rates may be increased depending on the format of the documents to be processed, the specifics of the texts and the degree of urgency.

2.3 The price quote is all-inclusive and final except in the following cases:
1. Changes made to the content or additional documents added by the Client during order confirmation.
2. Absence of documents when the Quote is being established.
3. Underestimation of the work completed by GUSTAV that is essential according to standard practices.

2.4 In the conditions listed above, GUSTAV reserves the right to alter the rate given in its quote and to send a new one to the Client explaining the correction.

3. SERVICE COMPLETION DEADLINES

3.1 If a deadline has been set for completing the service, this period begins on the date on which GUSTAV receives the quote or purchase order from the Client.

3.2 All quotes received after 5 p.m. shall be considered to have been received the next day. If the next day is not a working day, the date of the next working day shall apply.

3.3 Notwithstanding the above, GUSTAV will advise the Client at least five (5) working days before the end of the timeline if it will not be able to deliver the project. In this case, texts will be delivered as soon as possible.

3.4 The delivery schedule is for information only.

3.5 GUSTAV's IT development department constantly strives to implement the best means of digital transfer in order to ensure optimum service speed over the internet. As such, GUSTAV shall not be held liable for any delays in delivery, in particular those caused by technical problems which are beyond its control, by delays in delivery by email and postal means, or by cases of force majeure.

3.6 GUSTAV shall not provide any compensation for any delays which are due to the Client (late delivery of files, waiting for necessary information, invalid formats, illegible text, etc.).

4. PAYMENT

4.1 In return for services, the Client agrees to pay GUSTAV the price indicated in the quote and any additional amount for supplementary required work. Applicable taxes are added to the quoted price.

5. PAYMENT METHODS

5.1 Fees are invoiced monthly or when professional services are completed and are payable by the client to GUSTAV within seven (7) days of receiving the invoice.

5.2 When compensation is more than \$3,000 (three thousand dollars), GUSTAV require a down payment from the Client. In this case, work shall only begin upon receipt of the down payment.

5.3 In the event that GUSTAV incurs legal fees to collect on one of its invoices, the Client agrees to pay GUSTAV the reasonable professional fees and expenses of its lawyers.

5.4 In case of delayed payment, the Client pays two percent (2%) interest per month (twenty-four percent – 24% annually) to GUSTAV on the amount

due from the due date until fully paid, without the need for a formal notice.

5.5 If the payment conditions given above are not respected, GUSTAV reserves the right to suspend the service in progress, until payment in full is received.

5.6 Until full payment due on Contract is received, GUSTAV remains the legal owner of reproduction rights for the documents and/or files translated, in whole or in part, in accordance with the applicable laws for intellectual property. In case of non-payment, any use, representation or partial or full reproduction of these professional services is illegal. GUSTAV reserves the right to initiate the legal proceedings necessary to apply its property rights. Once payment is made in full, GUSTAV cedes exclusive rights to Client for printing, reproducing, publishing, selling and using the version produced according to the current contract's terms.

6. GUSTAV'S OBLIGATIONS

6.1 GUSTAV shall ensure the Client receives consistent expertise in the quality of the work carried out. In case of subcontracting, GUSTAV commits to use qualified actors and to ensure that said actors have the necessary skills and means to ensure correct service provision.

6.2 The Client has a period of ten (10) working days following receipt of the finalised documents to notify GUSTAV of any dissatisfaction with the quality of the service provided in writing. After this period, the service shall be considered to have been duly provided and shall be invoiced according to the contract.

6.3 In no case shall GUSTAV be held civilly liable for complaints based on differences in style or distinct terminological preferences.

6.4 The acknowledgement of certain inaccuracies in part of the translation or any other audio video service shall in no way call into question the entirety of the work carried out by GUSTAV. GUSTAV reserves the right to carry out the necessary modifications and/or offer the Client a discount or credit note if the complaint proves to be founded.

6.5 GUSTAV shall not be held liable for the Client's use of the work, nor that of any third party to which the Client may have sent said work.

6.6 In case of disputes relating to the quality of the service, GUSTAV's liability only extends to the amount of the invoice concerned.

6.7 GUSTAV shall under no circumstances be held responsible by the Client or any other person for any cases of force majeure or events beyond its reasonable control, including, but not limited to, the loss of profits or

savings, business interruption, damage to or replacement of equipment and goods or the recovery or replacement of programs or data ensuing from complaints about the precision, exactitude, readability or coherence of data processed by GUSTAV even if the latter was warned about the possibility of such complaints or damages. GUSTAV shall notify the Client of the event as soon as possible.

7. CLIENT'S OBLIGATIONS

7.1 The Client agrees to collaborate and make available to GUSTAV all documents to be translated, all technical information necessary to understand the text, and any specific terminology required.

7.2 GUSTAV shall not in any case be held liable for non-compliances or deadline overruns which are due to the Client's failure to comply with this information obligation.

8. CANCELLATION

8.1 The Contract may be cancelled at the Client's request for cause. In this case, GUSTAV will charge the Client for the professional services provided from the date of reception until notice of cancellation.

8.2 The Client may request cancellation of the Contract without cause by sending a written notice to this effect. In this case, GUSTAV shall invoice the Client for the professional services rendered on the date of reception of the notice and fifty percent (50%) of the balance of fees outlined in the Contract. If a cancellation occurs before execution of the Contract begins, the compensation to be paid is a civil penalty within the meaning of Articles 1624 et seq. of the Civil Code of Quebec.

8.3 GUSTAV may cancel the Contract for cause by sending a notice to this effect. The Client is then responsible for the fees for services provided before the date notice is received.

8.4 In applicable cases, GUSTAV shall reimburse the down payment received in accordance with the terms and conditions mentioned above.

9. CONFIDENTIALITY

9.1 GUSTAV undertakes to respect the rules of confidentiality and trade secrets, and shall not disclose any information to third parties without the Client's prior written consent. This confidentiality agreement shall remain valid even after the Service contract ends.

9.2 Despite the foregoing, the Client hereby acknowledges that data available on the social media may be subject to misappropriation and that, as such, the transfer of sensitive data online is done so at the Client's own risk and peril. The Client shall not hold GUSTAV civilly liable in case of disclosure of information following exchanges via the internet.

9.3 GUSTAV declares that all subcontractors hereunder have signed a confidentiality agreement that engages their responsibility in case of indiscretion or disclosure of information made available to them as part of their service provision.

10. COMPLAINTS

10.1 Any complaints about the quality of the services shall only be considered if they are explicitly sent in writing to GUSTAV no later than ten (10) working days after delivery of the work.

10.2 All complaints must include precise corrections and explicit comments about the nature of the parts concerned or disputed terms, with pertinent examples to back up the claims.

11. DISPUTE RESOLUTION

11.1 The parties undertake to make all reasonable efforts to attempt to resolve any dispute relating to this Contract or arising from its interpretation or application by mediation in accordance with the procedure set out in Articles 1 to 7 and Book VII of the Code of Civil Procedure of Quebec.

11.2 If the parties have not reached an agreement within thirty (30) days of the appointment of the mediator, one of the parties may resort, if necessary, to the ordinary courts.

12. GENERAL TERMS AND CONDITIONS

12.1 Notice to be given to a party under this Agreement shall be in writing and sent by registered mail or e-mail to the address indicated at the top of this document. Each party commits to notifying the other of any change in address.

12.2 The contract, the general terms and conditions and the quote constitute the entire and complete agreement between the parties as to its content.

12.3 No change in the general terms and conditions shall be binding on the parties unless confirmed in writing and signed by their representative.

12.4 This contract is governed by the laws of Quebec and Canada.

12.5 For all legal purposes and for the jurisdiction of the courts, the parties elect domicile in the judicial district of Montreal for any dispute arising from these terms and conditions.

12.6 If any provision of the contract is declared null and void or invalid by a court, this decision shall have no effect on the other articles or clauses of the contract which shall continue to apply.

12.7 Any amount provided for herein shall be paid in Canadian dollars.

13. CLIENT'S ACCEPTANCE

13.1 The client accepts these general terms and conditions for professional services and declares that it has full knowledge of them. It waives the right to rely on any other document and in particular on its general terms and conditions of purchase, which shall be unenforceable against GUSTAV.