

Conditions d'utilisation

Dernière mise à jour : Septembre 2023

1. Introduction

Bienvenue chez BCH Consultants!

Veillez lire attentivement les présentes conditions d'utilisation avant d'accéder à ou de naviguer sur notre Site ou de recevoir et utiliser nos Services.

9052-5320 Québec inc., faisant affaire sous le nom « B.C.H. Consultants » et étant partie du groupe GreenShield (« **BCH Consultants** », « **nous** » ou « **notre** ») est une compagnie qui offre à ses clients, tant au niveau des particuliers que des entreprises, des services de soutien psychologique (incluant l'accompagnement en santé mentale, la consultation privée pour des problématiques personnelles, professionnelles, familiales ou autres et les programmes d'aide aux employés) et des services en support organisationnel (notamment les différents programmes de soutien organisationnel, les services aux ressources humaines et services de traduction) (les « **Services** ») grâce à plus de 600 professionnels de toutes formations affiliés à BCH Consultants.

Notre large éventail de Services est plus amplement détaillé sur notre site Web, www.consultantsbch.com, lequel est accessible par l'intermédiaire d'un navigateur Web (le « **Site** »).

Si vous êtes une entité autre qu'une personne physique, la personne physique qui visite ou utilise notre Site doit avoir le pouvoir de lier l'entité. Dans ce contexte, les termes « **Utilisateur** », « **vous** » et « **votre** » désignent à la fois l'entité et chaque personne physique autorisée à visiter ou à utiliser notre Site au nom de cette entité.

En accédant au Site, en y naviguant ou en utilisant ou recevant un de nos Services, vous consentez à être lié par les présentes conditions d'utilisation (les « **Conditions d'utilisation** ») ainsi que par notre [Politique de confidentialité](#), laquelle fait partie intégrante des Conditions d'utilisation par renvoi. En effet, en accédant ou en utilisant le Site et afin de vous fournir l'accès à nos Services, vous comprenez que nous collectons et utilisons certains renseignements vous concernant, y compris vos renseignements personnels tels que définis dans notre [Politique de confidentialité](#) et conformément à celle-ci. Veuillez prendre le temps de la lire, car elle contient des détails importants sur la manière dont nous collectons et traitons vos renseignements personnels.

Pour plus de certitude, votre accès au, navigation ou utilisation du Site et des Services sera réputé constituer votre acceptation des présentes. De plus, vous déclarez avoir également pris connaissance de notre [Politique de confidentialité](#) susmentionnée.

LES PRÉSENTES CONDITIONS D'UTILISATION CONSTITUENT UN CONTRAT JURIDIQUEMENT CONTRAIGNANT ENTRE VOUS ET BCH. SI VOUS NE SOUHAITEZ PAS ÊTRE LIÉ PAR CE CONTRAT, VEUILLEZ QUITTER LE SITE IMMÉDIATEMENT ET NE PAS CONSULTER, ACCÉDER, NAVIGUER OU UTILISER LE SITE ET NOS SERVICES.

Nous pourrions mettre à jour ou réviser nos Conditions d'utilisation de temps à autre. Les modifications entrent en vigueur dès leur publication sur le Site et s'appliquent à tout accès ou toute utilisation ultérieure du Site et des Services. Vous acceptez de consulter périodiquement les présentes Conditions d'utilisation afin de prendre connaissance de ces modifications. VOTRE UTILISATION CONTINUE DU SITE OU DES SERVICES À LA SUITE DE LA PUBLICATION DES MODIFICATIONS CONSTITUE VOTRE ACCEPTATION DES MODIFICATIONS APPORTÉES AUX PRÉSENTES. La date de la dernière mise à jour est indiquée en titre au début de ces Conditions d'utilisation. Nous nous réservons le droit de vous transmettre un courriel ou d'afficher une fenêtre contextuelle intempestive sur ce Site si des modifications matérielles sont apportées aux présentes Conditions d'utilisation.

2. Accès et restrictions d'accès

Vous devez être âgé d'au moins quatorze (14) ans, et/ou détenir une autorisation parentale, pour utiliser ce Site ou tout Service offert sur le présent Site. En accédant à ou en utilisant ce Site, vous déclarez être âgé d'au moins quatorze (14) ans, et/ou détenir une autorisation parentale et être en mesure de nous fournir une telle preuve par écrit sur demande. Nous ne pourrions être tenus responsables d'une fausse déclaration concernant votre âge.

Sauf sur entente écrite spécifique avec des entités ou des personnes situées à l'extérieur du Québec, les Services sont destinés à être offerts par des professionnels exerçant au Québec. Nous n'assumons aucune responsabilité sous les lois applicables à votre situation en dehors du Québec régissant l'accès à notre Site ou à nos Services ainsi que l'utilisation de ceux-ci. Si vous utilisez le Site et les Services ailleurs qu'au Québec, vous devez vérifier dans ce pays ou cette région s'il est approprié et permis d'obtenir nos Services. Nous fournissons notre Site et nos Services conformément à la loi et à la réglementation du Québec. Si vous subissez une perte, un dommage ou autres inconvénients découlant de l'utilisation de notre Site ou de nos Services, sachez que nous déclinons toute responsabilité en vertu des lois s'appliquant aux services professionnels et aux services de santé ailleurs qu'au Québec.

Si vous êtes une personne physique, nous vous accordons l'autorisation d'accéder et d'utiliser notre Site et nos Services uniquement à des fins personnelles et non commerciales. Si vous êtes une entité autre qu'une personne physique, nous vous accordons l'autorisation d'accéder et d'utiliser notre Site et nos Services à des fins internes de votre entreprise. Dans tous les cas, vous devez utiliser le Site et les Services conformément aux présentes Conditions d'utilisation.

Nous nous réservons le droit de procéder à la fermeture de votre compte-client, lequel est créé uniquement à des fins administratives internes chez BCH Consultants, si votre utilisation du Site ou de nos Services est en violation avec ces Conditions d'utilisation. De plus, sous réserves de certaines obligations déontologiques, notre équipe et nos professionnels affiliés ont la discrétion de refuser ou d'interrompre la fourniture de Services à tout Utilisateur à tout

moment, y compris pour une mauvaise utilisation réelle ou potentielle du Site ou des Services, notamment à la lumière des présentes Conditions d'utilisation.

Par ailleurs, nous pourrions retirer, suspendre ou discontinuer toute fonctionnalité du Site ou des Services pour quelque raison que ce soit, notamment si notre Site est affecté par un événement imprévisible et irrésistible ou hors de notre contrôle. Certaines menaces ou problèmes techniques ou de sécurité peuvent nous obliger à suspendre l'accès au Site ou aux Services. Nous ne sommes pas responsables des inconvénients ni dommages que cela peut vous causer si cela se produit, mais si tel est le cas et si cela est possible, nous vous aviserons au préalable et prendrons les mesures commercialement raisonnables pour minimiser l'interruption de l'accès au Site ou aux Services.

En utilisant nos Services, vous consentez à être contactés par courriel et/ou par SMS pour que nous puissions (i) confirmer avec vous la prise de rendez-vous et (ii) vous transmettre des sondages de satisfaction. Il est possible de retirer votre consentement à tout moment, pour ce faire nous vous demandons de nous en aviser par écrit à l'adresse services@consultantsbch.com.

3. Candidatures d'Intervenants

Vous pouvez utiliser notre Site pour soumettre votre candidature afin de devenir un Intervenant affilié à BCH Consultants. À ce titre, vous reconnaissez que BCH Consultants peut, à sa seule discrétion, décider de ne pas donner suite à votre demande, et aucune disposition des présentes ne peut avoir pour effet d'obliger BCH Consultants à contracter avec vous. Sans limiter la généralité de ce qui précède, vous reconnaissez que BCH Consultants peut, dans le cadre de l'évaluation de votre candidature, vous soumettre à différents tests, entrevues et autres procédures de qualification.

4. Fourniture des Services par le biais de notre Site

Pour accéder à nos Services, vous devez faire partie d'une des trois catégories suivantes : (i) être le bénéficiaire d'un programme d'aide aux employés (ci-après un « **Client PAE** »), (ii) être le bénéficiaire d'un programme de soutien organisationnel (ci-après un « **Client PSO** »), ou (iii) être un client de BCH Consultants à titre personnel et assumer vous-mêmes les coûts de nos services, qu'ils puissent vous être postérieurement remboursés par un tiers payeur ou non (ci-après un « **Client BCH** »). La décision d'accéder à certains Services appartient uniquement à chaque Utilisateur et se fait sur une base volontaire. Ce faisant, les Services offerts sont strictement confidentiels et il n'est pas possible pour BCH Consultants d'accepter des demandes de Services formulées par un tiers (ami, collègue, membre de la famille, etc.), sous réserves de certaines exceptions, comme les autorisations parentales ou les programmes de soutien organisationnels et de ressources humaines.

A. Services de santé

Le Site vous permet d'accéder à certains services de santé prodigués par des professionnels autorisés et agréés affiliés à BCH Consultants (les « **Services de santé** »), y compris de temps

à autre des psychologues, psychothérapeutes, psychoéducateurs, sexologues cliniciens, criminologues, conseillers d'orientation, nutritionnistes/diététistes, kinésologues et ergothérapeutes (chacun, aux fins des présentes, un « **Membre d'une profession de la santé réglementée** »).

LES MEMBRES D'UNE PROFESSION DE LA SANTÉ RÉGLEMENTÉE NE SONT PAS DES EMPLOYÉS DE BCH CONSULTANTS ET ILS SONT ENTIÈREMENT RESPONSABLES ET DÉTIENNENT TOUT LE CONTRÔLE ET TOUTE L'AUTORITÉ DE TOUS LES SERVICES DE SANTÉ MENTALE ET DE BIEN-ÊTRE QU'ILS VOUS PRODIGENT, Y COMPRIS, SANS S'Y LIMITER, LES CONSEILS, LES ÉVALUATIONS, LES TRAITEMENTS ET TOUTES LES PROCÉDURES PRATIQUÉES PAR LE BIAIS ET LORS DES CONSULTATIONS INDIVIDUELLES OU AUTRES. BCH CONSULTANTS NE SUPERVISE NI NE DÉTIENT AUCUN CONTRÔLE SUR LA FOURNITURE DES TELS SERVICES PAR LES MEMBRES D'UNE PROFESSION DE LA SANTÉ RÉGLEMENTÉE, LE MATÉRIEL, LES OUTILS OU LES MÉTHODES UTILISÉES, LES TRAITEMENTS PRODIGUÉS OU LA CONDUITE DES MEMBRES D'UNE PROFESSION DE LA SANTÉ RÉGLEMENTÉE. TOUTEFOIS, AFIN DE S'ASSURER DE LA QUALITÉ DES SERVICES RENDUS, BCH CONSULTANTS MET EN PLACE DES POLITIQUES ET PROCÉDURES DEVANT ÊTRE SUIVIES PAR TOUS LES MEMBRES D'UNE PROFESSION DE SANTÉ RÉGLEMENTÉE LESQUELLES SONT CONFORMES À LEURS EXIGENCES DÉONTOLOGIQUES RESPECTIVES. PAR CONSÉQUENT, BCH CONSULTANTS NE POURRA ÊTRE TENU RESPONSABLE DE TOUT SERVICE DE SANTÉ PRODIGUÉ PAR UN MEMBRE D'UNE PROFESSION DE LA SANTÉ RÉGLEMENTÉE.

Sans limiter la généralité de ce qui précède, notez que BCH Consultants met en place des processus rigoureux d'évaluation de la qualité des Services de santé rendus par l'entremise d'un outil mesurant l'expérience client et s'assure de collaborer efficacement avec les Membres d'une profession de la santé réglementée pour la fourniture des Services de santé. BCH Consultants conclut des ententes de collaboration avec les Membres d'une profession de la santé réglementée qui peuvent encadrer certaines modalités de services, notamment de facturation, de qualité des services, de sollicitation et de confidentialité, mais ne confère aucun contrôle à BCH Consultants sur les traitements, conseils et évaluations des Services de santé qui vous sont prodigués par les Membres d'une profession de la santé réglementée.

Les Services de santé peuvent être offerts par l'entremise de l'un de nos trois types d'intervention : en personne, par visioconférence ou au moyen d'une séance téléphonique, selon votre demande. Les Services de santé par visioconférence sont rendus à distance au moyen des technologies de l'information. Veuillez noter qu'il existe certaines limites et certains risques associés à la consultation par visioconférence y compris, mais sans s'y limiter, les suivants :

- Les consultations par visioconférence de l'infrastructure à bande large et, par conséquent, les consultations peuvent être sujettes à la dégradation ou à la perte de connexion;
- Nos Services en santé ne sont pas destinés à remplacer vos fournisseurs de soins de santé existants, tels que votre médecin de famille. Nos Membres d'une profession de la santé réglementée sont dûment enregistrés et licenciés auprès de l'organisme de réglementation applicable et se sont engagés à fournir les Services de santé

conformément aux meilleures pratiques et aux normes professionnelles applicables, y compris leurs Codes déontologiques respectifs, mais ils et elles peuvent ne pas avoir accès à des dossiers médicaux à jour, ce qui peut entraîner une évaluation et/ou un plan de traitement inexacts;

- Bien que BCH Consultants protège vos renseignements personnels (incluant vos renseignements personnels de santé) grâce à des mesures de protection physique, technologique et administrative intégrée, il n'y a aucune garantie contre les atteintes de données qui peuvent entraîner la collecte, l'utilisation et/ou la divulgation non autorisées de vos renseignements personnels.

BIEN QUE NOUS OFFRONS UNE LIGNE D'URGENCE DE SUPPORT PSYCHOLOGIQUE DISPONIBLE 24/7, NOTRE SITE ET NOS SERVICES N'ONT PAS ÉTÉ CONÇUS POUR ÊTRE UTILISÉS EN CAS D'URGENCE MÉDICALE ET NE DEVRAIENT PAS ÊTRE UTILISÉS POUR DES URGENCES MÉDICALES. SI VOUS AVEZ UNE URGENCE MÉDICALE, VOUS DEVEZ COMMUNIQUER AVEC LES SERVICES D'URGENCE DE VOTRE SECTEUR OU VOUS RENDRE À L'HÔPITAL OU AU CENTRE DE SANTÉ LE PLUS PROCHE.

B. Autres services

Le Site vous permet d'accéder à certains services juridiques (avocats et notaires) et financiers (conseillers financiers), ainsi que certains services de soutien organisationnel (y incluant les services de soutien aux ressources humaines de votre organisation et le service de traduction) lesquels peuvent être prodigués (i) par des professionnels autorisés et agréés lorsque cela est exigé par les lois applicables ou (ii) par des professionnels ayant les compétences et connaissances requises affiliés à BCH Consultants (chacun, aux fins des présentes, un « **Professionnel** ») (les Membres d'une profession de la santé réglementée et les Professionnels étant collectivement désignés les « **Intervenants** »).

LES INTERVENANTS NE SONT PAS DES EMPLOYÉS DE BCH CONSULTANTS ET ILS SONT ENTIÈREMENT RESPONSABLES ET DÉTIENNENT TOUT LE CONTRÔLE ET TOUTE L'AUTORITÉ DE TOUS LES SERVICES QU'ILS VOUS PRODIGENT, Y COMPRIS, SANS S'Y LIMITER, LES CONSEILS, LES ÉVALUATIONS, LES INTERVENTIONS ET TOUTES LES PROCÉDURES PRATIQUÉES ET DOCUMENTS FOURNIS LORS DE LA PRESTATION DU SERVICE. BCH CONSULTANTS NE SUPERVISE NI NE DÉTIENT AUCUN CONTRÔLE SUR LA FOURNITURE DE TELS SERVICES PAR LES INTERVENANTS, LE MATÉRIEL, LES OUTILS OU LES MÉTHODES UTILISÉS, LES INTERVENTIONS OU LA CONDUITE DES INTERVENANTS. PAR CONSÉQUENT, BCH CONSULTANTS NE POURRA ÊTRE TENUE RESPONSABLE DE TOUT SERVICE FOURNI PAR UN INTERVENANT.

C. Politique d'annulation des rendez-vous

Si vous êtes un Client BCH les conditions d'annulation sont les suivantes : Si vous devez annuler un rendez-vous avec l'un de nos Intervenants vous devez en aviser l'Intervenant concerné dans un délai minimal de vingt-quatre (24) heures pour éviter toute pénalité. À défaut d'aviser l'Intervenant concerné dans un délai minimal de vingt-quatre (24) heures précédant la séance prévue, vous serez facturé pour la totalité des honoraires prévus pour cette séance manquée.

Notez que dans un tel cas de figure, vous ne pourrez déclarer cette pénalité comme étant des frais médicaux à des fins de remboursement par votre assureur, ni pour déduction fiscale. Dans les cas de retard, la somme correspondant à la totalité d'une séance sera facturée et la séance se termina à l'heure initialement prévue.

Si vous êtes un Client PAE les conditions d'annulation sont les suivantes : Si vous devez annuler un rendez-vous avec l'un de nos Intervenants vous devez en aviser l'Intervenant concerné dans un délai minimal de vingt-quatre (24) heures pour éviter toute pénalité. À défaut d'aviser l'Intervenant concerné dans un délai minimal de vingt-quatre (24) heures précédant la séance prévue, vous ou l'organisation avec laquelle vous faites affaire pour accéder à nos Services, selon le cas, serez facturé pour la totalité des honoraires prévus pour ce rendez-vous. Si vous dans le cadre de votre Programme d'aide aux employés vous avez une banque d'heures PAE, BCH Consultants pourra, sans y être obligé, débitez des heures de cette banque plutôt que de facturer votre séance manquée.

Si vous êtes un Client PSQ les conditions d'annulation sont les suivantes : Si vous devez annuler un rendez-vous avec l'un de nos Intervenants vous devez en aviser l'Intervenant concerné dans un délai minimal de deux semaines pour éviter toute pénalité. À défaut d'aviser l'Intervenant concerné dans un délai minimal de deux semaines précédant la séance prévue, vous ou l'organisation avec laquelle vous faites affaire pour accéder à nos Services, selon le cas, serez facturé en fonction de la grille suivante :

Moins 24 heures précédant la séance :	Totalité des honoraires
Entre une semaine et 24 heures précédant la séance :	50% des honoraires
Entre une semaine et deux semaines précédant la séance :	25% des honoraires

Les conditions suivantes s'appliquent à tous les types de clients :

- Advenant deux annulations consécutives sans préavis minimal de 24 heures, BCH Consultants se réserve le droit de procéder à la fermeture de votre dossier avec l'Intervenant concerné.
- Dans les cas de retard, la somme correspondant à la totalité d'une séance sera facturée et la séance se termina à l'heure initialement prévue.

D. Plaintes, signalements et litiges

Si vous n'êtes pas satisfait des Services fournis par nos Intervenants affiliés ou si vous souhaitez signaler quelque problématique, préoccupation, souci ou toute autre chose concernant notre Site ou nos Services, veuillez nous contacter par courriel au

services@consultantsbch.com, par téléphone au 1-800-525-0997 ou encore via le sondage d'expérience client qui peut vous être acheminé. En cas de signalement notre équipe mènera une enquête interne et, avec votre consentement, nous pourrions communiquer avec vous pendant ou après l'enquête interne afin d'obtenir votre avis et/ou des détails supplémentaires. Tous les problèmes relatifs à tout Intervenant seront traités dans le respect de la confidentialité des renseignements de nos Utilisateurs et de leur droit à la vie privée (sur la base de données réduites au minimum et du besoin de connaître) et conformément aux règles applicables à ces Intervenants selon leur organisme de réglementation compétent. BCH Consultants pourra, sans y être obligé, vous proposer de changer d'Intervenant si vous n'êtes pas satisfait à l'égard des Services rendus par ce dernier. Notez qu'aucun remboursement ne sera émis sur la base d'insatisfactions.

TOUS LES LITIGES ENTRE VOUS ET UN INTERVENANT AFFILIÉ À BCH CONSULTANTS SONT ENTRE VOUS ET CET INTERVENANT ET NON AVEC BCH. EN AUCUN CAS, NOUS N'AVONS L'OBLIGATION DE RÉSOUDRE UN LITIGE OU DE VOUS REMBOURSER (DANS LE CAS OÙ LES CONSULTATIONS ONT ÉTÉ PAYÉES DIRECTEMENT PAR VOUS). SI VOUS ÊTES UN CLIENT PAE, NOTEZ QU'EN AUCUN CAS NI D'AUCUNE FAÇON, LES INTERVENANTS QUE VOUS AVEZ CONSULTÉ N'INTERVIENDRONT, NI NE SE POSITIONNERONT COMME TÉMOINS-EXPERTS EN CAS DE LITIGE ENTRE L'EMPLOYEUR ET L'EMPLOYÉ, NI N'ACQUIESCERONT AUX DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS FORMULÉES PAR UN TIERS.

5. Utilisation acceptable du Site

Votre utilisation du Site est soumise à toutes les lois et réglementations provinciales et fédérales applicables. Vous acceptez de ne pas utiliser le Site pour des fins illicites ou toute autre fin interdite par les lois applicables ou en vertu du présent article 5. Notamment, vous acceptez de ne pas utiliser le Site, de quelque manière que ce soit, pour :

- a) promouvoir ou vous engager dans des activités illégales ou des abus, y compris la publicité non sollicitée et les courriels indésirables;
- b) promouvoir, télécharger, publier ou rendre disponible de quelque manière que ce soit tout matériel qui est abusif, harcelant, obscène, vulgaire, haineux, diffamatoire, discriminatoire (notamment, en fonction de la race, du sexe, de la religion, de la nationalité, du handicap, de l'orientation sexuelle, ou tout autre groupe protégé) ou qui incite à la violence, à la haine, ou à la discrimination des groupes protégés;
- c) téléverser, publier ou autrement rendre disponible, de toute autre manière, tout matériel contenant des virus ou d'autres logiciels malveillants;
- d) utiliser tout logiciel malveillant pour accéder à et/ou collecter toute donnée sur tout Utilisateur du Site ou recueillir illicitement des informations sur autrui;
- e) téléverser, télécharger ou publier ou rendre disponible, de toute autre manière, tout matériel qui viole les droits de propriété intellectuelle de BCH CONSULTANTS ou de toute autre personne, y compris le matériel qui enfreint un brevet, une marque de commerce, un secret commercial ou un droit d'auteur. Vous acceptez que vous êtes

le seul responsable de tout dommage résultant de toute violation de la propriété intellectuelle de BCH CONSULTANTS ou d'un tiers;

- f) faire une fausse représentation, y compris l'usurpation d'identité de toute personne ou entité ou une fausse déclaration de votre affiliation avec toute personne ou entité;
- g) faire ou tenter de faire une fraude;
- h) s'engager dans toute activité qui interfère avec ou perturbe l'utilisation du Site, y compris en contournant les mesures que nous pouvons utiliser pour empêcher l'accès non autorisé au Site ou prendre toute action qui pourrait causer des dommages ou affecter la performance ou le bon fonctionnement du Site ou l'accès par les autres Utilisateurs;
- i) vous engager dans toute activité qui tente d'extraire tout logiciel propriétaire utilisé pour maintenir le Site;
- j) tenter de déchiffrer, de compiler ou faire de la rétro-ingénierie ou toute action similaire pour fournir le présent Site et ses activités proposées ou faire passer un autre site Web pour celui-ci;
- k) utiliser le Site à des fins qui ne sont pas expressément autorisées par les présentes Conditions d'utilisation ou d'une façon qui implique faussement l'implication ou autrement induit en erreur des tiers sur votre affiliation avec le BCH; ou
- l) violer ou tenter de violer la sécurité du Site par tout accès non autorisé, le contournement du cryptage ou de tout autre outil de sécurité.

Vous êtes seul responsable de tout manquement à vos obligations en vertu des présentes Conditions d'utilisation et des conséquences d'une telle violation.

6. Utilisation des témoins et contrôle des Utilisateurs

Notre Site utilise des témoins de connexion (communément appelés *cookies*), lesquels nous permettent de vous fournir des services et du contenu compatibles avec vos besoins et votre système de navigation. Vous pouvez refuser les témoins dans la fenêtre contextuelle intempestive à votre arrivée sur notre Site. Cependant, votre refus d'accepter les témoins pourrait nuire ou limiter votre accès à certaines fonctions de notre Site et ainsi réduire votre capacité à accéder à certaines parties ou à certains contenus du Site.

Pour en savoir plus sur le sujet, consultez notre [Politique de confidentialité](#).

7. Vente des Services et Paiement

A. Vente de Services

Nous pouvons faire la promotion et vendre des Services par l'entremise de notre Site. Nous nous encourageons à être aussi exacts que possible en ce qui a trait à toute information au sujet

des Services, y incluant la description des Services. Cependant, nous ne garantissons pas l'exactitude ou la fiabilité de toute information ayant trait à un Service et vous reconnaissez et convenez que l'achat des Services est à vos propres risques.

B. Paiement

Vous acceptez de payer les frais associés à l'achat des Services que vous avez choisi de vous procurer. Nous acceptons les paiements au moyen des méthodes indiquées à la section « Paiement en ligne » ci-dessous, mais ces moyens de paiement sont sujets à changement sans préavis.

Les paiements en ligne sont traités par notre partenaire tiers PayPal et nous ne conservons aucune information sensible de nature financière en ce qui a trait à un paiement complété par l'entremise de PayPal. Afin de finaliser votre paiement en ligne, vous serez redirigé vers la plateforme sécurisée de PayPal et ce sont les conditions d'utilisation de PayPal qui s'appliqueront à tout tel paiement.

Si le Service acheté par vous est admissible à un reçu d'assurance, nous vous en fournissons un. Tout Service rendu dans le cadre d'un programme d'aide aux employés et/ou d'un programme de soutien organisationnel sera facturé directement à l'organisation qui administre et/ou paye tel programme et vous ne recevrez aucun reçu d'assurance.

NOUS NE SOMMES PAS RESPONSABLES DES FLUCTUATIONS DES FRAIS DE TRAITEMENT FACTURÉS PAR VOTRE FOURNISSEUR DE PAIEMENT OU VOTRE INSTITUTION FINANCIÈRE.

DE PLUS, NOUS NE POUVONS ÊTRE TENUS RESPONSABLES DE TOUT PROBLÈME CAUSÉ PAR LE MAUVAIS FONCTIONNEMENT OU L'INDISPONIBILITÉ DU SITE WEB DE PAYPAL. EN CAS DE TOUT PROBLÈME AVEC LE SITE OU LES SERVICES DE PAYPAL, VOUS DEVEZ VOUS ADRESSER DIRECTEMENT À PAYPAL.

8. Propriété intellectuelle

Le contenu du Site comprend, sans s'y limiter, tous les renseignements, données, produits, matériaux, Services, applications et outils logiciels, éléments de conception, textes, images, photographies, illustrations, contenus audio et vidéo, illustrations et graphiques qui y sont affichés, publiés, distribués ou autrement mis à votre disposition en relation avec le Site (collectivement le « **Contenu** ») et, à moins que le contexte n'exige clairement le contraire, le terme « Site » comprend tout le Contenu.

BCH Consultants permet aux Utilisateurs d'accéder au Site, incluant le Contenu. Tout le Contenu et le Site appartiennent à BCH Consultants ou à un tiers l'ayant autorisé à publier ou à diffuser ce Contenu sous licence. Sous réserve de votre respect des présentes Conditions d'utilisation, vous pouvez accéder et utiliser aux fins visées à l'article 2 des présentes le Site et tout le Contenu mis à votre disposition par BCH. Rien dans les présentes Conditions d'utilisation ne vous donne le droit d'utiliser notre Site, son Contenu, nos marques de commerce ou toute autre propriété intellectuelle de BCH. Vous ne pouvez céder ou transférer certaines parties du Contenu et vous ne pouvez pas accorder de licence d'utilisation ou d'accès

au Site à toute autre partie. De plus, vous ne pouvez pas créer de lien vers le Site sans notre autorisation préalable. Sur demande, nous pouvons vous accorder un droit limité et non exclusif de créer un lien vers le Site à condition que ce lien soit vers la page d'accueil du Site et ne nous représente pas ou ne représente pas l'une de nos activités ou Services de manière fausse, trompeuse, péjorative ou autrement négative.

Le Site et le Contenu sont protégés par les lois relatives à la propriété intellectuelle au Canada. Vous reconnaissez et acceptez que le Site et le Contenu, incluant tous les droits de propriété intellectuelle y étant associés, sont et demeurent la propriété exclusive de BCH Consultants et/ou de ses concédants ou de tierces parties permettant telle utilisation. Vous ne retirerez pas, n'altérerez pas ou autrement n'affecterez pas les avis de droit d'auteur, de marque de commerce ou d'autres éléments de propriété intellectuelle incorporés dans le Site ou le Contenu et vous vous engagez à respecter tous les droits de propriété intellectuelle de BCH.

Par ailleurs, vous reconnaissez que BCH Consultants n'a aucunement l'obligation de surveiller l'accès ou l'utilisation du Site et du Contenu par tout Utilisateur ou bloquer l'accès à quiconque, mais a le droit de le faire pour i) opérer, sécuriser et améliorer le Site; ii) assurer la conformité et le respect des Conditions d'utilisation par les Utilisateurs; iii) se conformer à toute loi applicable, ordonnance ou exigence d'une cour ou de toute autre organisation gouvernementale; ou iv) autrement tel que plus amplement établi dans les présentes Conditions d'utilisation.

Toute utilisation non autorisée ou interdite de notre propriété intellectuelle peut vous exposer à une responsabilité civile, à des poursuites pénales ou aux deux.

Les droits limités qui vous sont accordés en vertu des présentes Conditions d'utilisation peuvent être révoqués par nous à tout moment pour quelque raison que ce soit.

BCH Consultants respecte toute loi de propriété intellectuelle de tiers. Si vous croyez que le Contenu ou certaines parties du Contenu violent les droits de propriété intellectuelle d'une tierce partie, veuillez nous en informer en nous écrivant par courriel à l'adresse électronique suivante : services@consultantsbch.com.

9. Liens vers des sites Web tiers

L'utilisation de certains liens sur le Site vous dirigera vers des sites Web tiers. Ces sites Web tiers ne sont pas sous notre contrôle et nous ne sommes pas responsables du contenu d'un tel site Web ou de tout lien contenu dans ce site Web.

Les liens tiers inclus sur le Site sont fournis pour votre commodité, et l'inclusion de ces liens n'implique pas une recommandation ou une approbation de notre part d'un tel site Web ou des produits ou services qui y sont proposés. SI VOUS DÉCIDEZ D'ACCÉDER À L'UN DES SITES WEB TIERS, VOUS LE FAITES ENTIÈREMENT À VOS PROPRES RISQUES. VOUS RECONNAISSEZ ET ACCEPTEZ QUE NOUS NE POUVONS ÊTRE TENUS RESPONSABLES, DIRECTEMENT OU INDIRECTEMENT, DE TOUT DOMMAGE OU PERTE CAUSÉ OU CENSÉ ÊTRE CAUSÉ PAR, OU EN RELATION AVEC L'UTILISATION OU LA CONFIANCE EN CES SITES WEB TIERS.

Tout contenu, donnée ou publication de tiers mis à disposition via le Site est fourni par nous tel quel pour votre commodité et votre information. Tous les avis, conseils, déclarations, services, offres ou autres informations mis à disposition par des tiers sont ceux du ou des auteur(s) ou éditeur(s) respectif(s) et non les nôtres. BCH CONSULTANTS N'ACCORDE AUCUNE GARANTIE NI NE PEUT ÊTRE TENU RESPONSABLE (i) DE LA VALIDITÉ DES CONTENUS, DES PRODUITS ET SERVICES OFFERTS SUR LES SITES WEB DES TIERCES PARTIES; (ii) DE LA CONTAMINATION PAR DES VIRUS INFORMATIQUES ATTRIBUABLES À L'UTILISATION DES SITES WEB DE TIERCES PARTIES; OU (iii) DE LA COLLECTE DE VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS AINSI QUE LEUR UTILISATION ET LEUR COMMUNICATION SUR CES SITES WEB DE TIERCES PARTIES.

10. Exclusions de garantie et Limitation de responsabilité

Disponibilité. BCH CONSULTANTS NE FAIT AUCUNE REPRÉSENTATION ET NE DONNE AUCUNE GARANTIE CONCERNANT LE BON ÉTAT DE FONCTIONNEMENT DU SITE, SON ACCESSIBILITÉ, SON UTILISATION NI QUANT À L'ABSENCE D'ERREUR OU D'INTERRUPTION DURANT SON UTILISATION. EN AUCUN CAS, BCH CONSULTANTS NE SERA RESPONSABLE DES RETARDS, INTERRUPTIONS, PANNES DE SERVICE OU AUTRES PROBLÈMES INHÉRENTS À L'UTILISATION D'INTERNET, DE COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES, DE RÉSEAUX DE TÉLÉCOMMUNICATIONS OU D'AUTRES SYSTÈMES OU RÉSEAUX EN DEHORS DE NOTRE CONTRÔLE RAISONNABLE.

SANS LIMITER LA GÉNÉRALITÉ DE CE QUI PRÉCÈDE, NOUS NE POUVONS GARANTIR LA DISPONIBILITÉ CONTINUE DES SERVICES RENDUS DE MANIÈRE VIRTUELLE PAR NOS INTERVENANTS. EN CAS D'INTERRUPTION DE SIGNAL LORS D'UNE SÉANCE EN LIGNE, VEUILLEZ QUITTER LA PLATEFORME DE VISIOCONFÉRENCE ET VOUS Y RECONNECTER IMMÉDIATEMENT. DANS LE CAS, OÙ NOUS SOMMES INCAPABLES DE RÉTABLIR LA COMMUNICATION EN LIGNE, VOTRE PROFESSIONNEL VOUS TÉLÉPHONERA AFIN DE TERMINER LA SÉANCE PAR TÉLÉPHONE, ET SI CETTE OPTION N'EST PAS POSSIBLE, VOUS OFFRIRA DE LA REPORTER À UNE DATE ULTÉRIEURE. NOTEZ ÉGALEMENT QUE CERTAINES PROBLÉMATIQUES SE PRÊTENT MAL À DES CONSULTATIONS VIRTUELLES (EX : SITUATION DE CRISE, IDÉATIONS SUICIDAIRES) ET DANS DE TELS CAS, L'INTERVENANT POURRAIT REFUSER DE TENIR LES SÉANCES PAR VISIOCONFÉRENCE ET VOUS PROPOSER PLUTÔT UN SUIVI EN PERSONNE.

Site et Contenu. LE SITE VOUS EST FOURNI « TEL QUEL » ET « TEL QUE DISPONIBLE ». NOUS DÉCLINONS EXPRESSÉMENT TOUTES LES AUTRES REPRÉSENTATIONS ET GARANTIES, EXPRESSES OU IMPLICITES, Y COMPRIS, SANS LIMITATION, TOUTES REPRÉSENTATIONS ET GARANTIES DE QUALITÉ MARCHANDE, D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER, DE TITRE OU DE NON-CONTREFAÇON OU TOUTE AUTRE GARANTIE D'UTILISATION, DE PERFORMANCE OU D'USAGE COMMERCIAL. VOTRE SEUL ET UNIQUE RECOURS, ET NOTRE UNIQUE OBLIGATION ENVERS VOUS OU TOUT TIERS POUR TOUTE RÉCLAMATION DÉCOULANT DE VOTRE UTILISATION DU SITE EST QUE VOUS ÊTES LIBRE DE CESSER VOTRE UTILISATION DU SITE À TOUT MOMENT.

LE SITE DONNE ACCÈS À DE L'INFORMATION PERMETTANT AUX UTILISATEURS DE S'INFORMER SUR LES SERVICES DE BCH. NOUS NOUS ASSURONS QUE CES INFORMATIONS SONT À JOUR, EXACTES ET DE SOURCES FIABLES, MAIS NOUS NE FAISONS AUCUNE DÉCLARATION NI NE DONNONS AUCUNE GARANTIE OU CONDITION EXPRESSE OU IMPLICITE, DE QUELQUE NATURE QU'ELLE SOIT, À L'ÉGARD DU CONTENU DE NOTRE SITE, Y COMPRIS, MAIS SANS S'Y LIMITER, LES ASSERTIONS; LES GARANTIES; OU LES CONDITIONS RELATIVES À L'EXACTITUDE, À L'OPPORTUNITÉ, À L'EXHAUSTIVITÉ, À L'ABSENCE DE CONTREFAÇON, OU À L'ADAPTATION À UN USAGE PARTICULIER DE L'INFORMATION. BCH CONSULTANTS N'ASSUME AUCUNE RESPONSABILITÉ ENVERS L'UTILISATEUR OU TOUTE TIERCE PARTIE QUANT AUX CONSÉQUENCES D'ERREURS OU D'OMISSIONS. L'UTILISATION DU CONTENU ET DES RENSEIGNEMENTS PRÉSENTÉS SUR CE SITE EST ENTIÈREMENT À VOS RISQUES.

BCH CONSULTANTS NE POURRA ÊTRE TENU RESPONSABLE DE TOUT PRÉJUDICE DÉCOULANT DE VOTRE UTILISATION DU SITE OU DU CONTENU. BCH CONSULTANTS NE FAIT AUCUNE REPRÉSENTATION OU GARANTIE ET EXCLUT EXPRESSÉMENT PAR LES PRÉSENTES CONDITIONS D'UTILISATION TOUTE RESPONSABILITÉ CONCERNANT TOUT TRAITEMENT OU ACTION SUIVANT L'INFORMATION OFFERTE, OU SOUMISE DIRECTEMENT OU INDIRECTEMENT, S'IL EN EST, PAR L'ENTREMISE DU SITE.

VOUS RECONNAISSEZ ET ACCEPTEZ QUE, DANS LA MESURE PERMISE PAR LA LOI, LE RISQUE GLOBAL RÉSULTANT DE VOTRE ACCÈS ET UTILISATION DU SITE ET DU CONTENU DEMEURE LE VÔTRE. NI BCH CONSULTANTS NI AUCUNE AUTRE PARTIE IMPLIQUÉE DANS LA CRÉATION, LA PRODUCTION OU LA LIVRAISON DU SITE OU DU CONTENU NE SERA RESPONSABLE DE QUELQUE DOMMAGE OU POUR TOUT PRÉJUDICE OU INCONVÉNIENT ÉTANT RELIÉ i) AUX PRÉSENTES CONDITIONS D'UTILISATION; ET ii) L'UTILISATION OU L'INHABILITÉ À UTILISER LE SITE WEB OU DU CONTENU, ET CE, PEU IMPORTE LA SOURCE DE LA RESPONSABILITÉ CIVILE OU EXTRA-CONTRACTUELLE, QUE BCH CONSULTANTS AIT, OU NON, ÉTÉ INFORMÉ DE LA POSSIBILITÉ DE TEL DOMMAGE.

11. Indemnisation

Dans la mesure maximale permise par toute loi applicable, vous acceptez de libérer, défendre (à l'option de BCH Consultants), indemniser et tenir BCH Consultants, incluant, mais sans s'y limiter, ses dirigeants, administrateurs, clients, employés, agents, fournisseurs des services (notamment les Intervenants), et fournisseurs Web, indemnes de et contre tout dommage, réclamation, responsabilité, perte et dépense incluant, sans limitation, tous frais juridiques et comptables, résultant de ou étant d'une quelconque façon reliée à :

- i. votre utilisation du Site, incluant votre utilisation inappropriée du Site ou des Services proposés par BCH Consultants ;
- ii. votre violation des présentes Conditions d'utilisation ou toute autre politique ou norme de BCH Consultants;
- iii. votre violation de toute loi, règlement ou droit de tierce partie, incluant les droits de propriété intellectuelle.

12. Dispositions générales

A. Intégralité.

Les présentes Conditions d'utilisation et la [Politique de confidentialité](#) constituent l'intégralité de l'accord entre vous et BCH Consultants concernant votre utilisation et notre fourniture du Site et des Services.

B. Loi applicable.

Ces Conditions d'utilisation seront régies par les lois applicables de la province du Québec.

C. Règlement des différends.

Tout litige concernant les présentes Conditions d'utilisation ou votre utilisation des Services de BCH Consultants doit être soumis à un tribunal compétent de la province de Québec siégeant dans le district judiciaire de Rouyn-Noranda à l'exclusion de tout autre forum ou juridiction.

D. Remplacement de dispositions invalides.

Si une quelconque disposition des présentes Conditions d'utilisation est ou devient illégale, invalide ou non exécutoire, l'Utilisateur et BCH Consultants continueront d'être liés par les autres dispositions des présentes Conditions d'utilisation et l'entente entre vous et nous sera réputée modifiée dans la mesure nécessaire pour la rendre légale, valide et exécutoire.

E. Titres.

Les titres dans les présentes Conditions d'utilisation sont à des fins de références seulement et ne peuvent être utilisés d'une quelconque façon pour interpréter telle section.

F. Non-renonciation.

Vous acceptez que si nous n'exerçons ni n'appliquons aucun droit ou recours légal contenu dans les présentes Conditions d'utilisation (ou dont nous bénéficions en vertu de toute loi applicable), cela ne constitue pas une renonciation formelle à nos droits et que ces droits ou recours nous seront toujours disponibles.

G. Interprétation.

Les mots « inclus », « incluant » et « notamment » sont réputés être suivis par les mots « sans aucune limitation ».

H. Avis et demandes.

Tout avis ou demande de consentement à transmettre en vertu des présentes Conditions d'utilisation ainsi que toute question en lien avec le Site ou les Services proposés par BCH Consultants doit être transmis à BCH Consultants par courriel à l'adresse électronique suivante: services@consultantsbch.com.