

**Les présentes conditions générales s'appliquent aux contrats portant sur des bureaux privés, des espaces de coworking, des bureaux virtuels, des abonnements et des bureaux de secours, et régissent les services que nous vous fournissons.**

1. Entente-cadre

- 1.1. Nature des ententes. À tout moment, chacun de nos centres demeure en notre contrôle et notre possession. VOUS RECONNAISSEZ QUE LES ENTENTES QUE NOUS CONCLUONS NE CRÉENT AUCUN DROIT DE LOCATION, DOMAINE À BAIL OU TOUT AUTRE DROIT DE PROPRIÉTÉ À VOTRE PROFIT SUR LES INSTALLATIONS QUE VOUS UTILISEZ.
- 1.2. Règlements internes. Les règlements internes intégrés aux présentes conditions générales sont avant tout établis et appliqués afin d'assurer à tous nos clients un environnement de travail professionnel.
- 1.3. Information sur la société et les contacts. Il vous incombe de maintenir à jour les informations et coordonnées clés que nous utilisons pour communiquer avec vous, notamment via l'application, votre compte en ligne ou tout autre portail client que nous pourrions recommander. Cela comprend, sans s'y limiter, les adresses électroniques, numéros de téléphone, adresse de l'entreprise, ainsi que les données fiscales et d'enregistrement, le cas échéant. L'adresse de votre contact principal doit être une adresse professionnelle valide ou une adresse résidentielle — elle ne peut en aucun cas correspondre à une adresse d'un centre IWG ou autre centre d'affaires.
- 1.4. Disponibilité au début d'une entente. Si, pour des raisons indépendantes de notre volonté, nous ne pouvons vous fournir les services de bureau virtuel ou les installations de bureau ou d'espace de coworking au centre prévu dans l'entente à la date de son entrée en vigueur, nous ne pourrions être tenus responsables de toute perte ou tout dommage subi. Vous aurez toutefois la possibilité, sous réserve de disponibilité, de vous installer dans un autre de nos centres, de reporter la date de début de l'entente ou d'y mettre fin.
- 1.5. RENOUVELLEMENT AUTOMATIQUE. AFIN D'ASSURER UNE GESTION EFFICACE ET UNE CONTINUITÉ OPTIMALE DES SERVICES, LES CONTRATS SERONT AUTOMATIQUEMENT RENOUELÉS POUR DES PÉRIODES SUCCESSIVES ÉQUIVALENTES À LA DURÉE INITIALE, SAUF AVIS DE RÉSILIATION DONNÉ PAR L'UNE DES PARTIES. CHAQUE PÉRIODE SE POURSUIVRA JUSQU'AU DERNIER JOUR DU MOIS CIVIL DE FIN PRÉVU. LORS DU RENOUELEMENT, LES FRAIS SERONT AJUSTÉS EN FONCTION DES TARIFS EN VIGUEUR SUR LE MARCHÉ À LA FIN DE LA PÉRIODE. SI VOUS NE SOUHAITEZ PAS RENOUELER VOTRE CONTRAT, VOUS POUVEZ Y METTRE FIN FACILEMENT. LA RÉSILIATION PRENDRA EFFET À LA DATE DE FIN PRÉCISÉE DANS LE CONTRAT, OU À LA FIN DE TOUTE PÉRIODE DE PROLONGATION OU DE RENOUELEMENT, SOUS RÉSERVE DU RESPECT DU DÉLAI DE PRÉAVIS APPLICABLE. LES AVIS DE RÉSILIATION DOIVENT ÊTRE TRANSMIS VIA VOTRE COMPTE EN LIGNE OU L'APPLICATION.

Délais de préavis applicables :

Entente mensuelle. Un (1) mois minimum de préavis à compter du premier jour du mois civil.

Entente trimestrielle. Deux (2) mois minimum de préavis avant la fin de la période.

Entente de plus de trois mois. Trois (3) mois minimum de préavis avant la fin de la période.

- 1.6. Nous nous réservons le droit de ne pas renouveler une entente. Le cas échéant, vous en serez informé par courriel, via l'application ou votre compte en ligne, en respectant les délais de préavis mentionnés ci-dessus.
- 1.7. Indisponibilité permanente du centre. Dans l'éventualité où nous serions dans l'impossibilité de vous fournir de manière permanente les services et installations dans le centre indiqué dans l'entente, nous vous proposerons une solution dans un autre de nos centres. Si aucune solution à proximité n'est disponible, l'entente prendra fin, et vous ne serez tenu de payer que les frais mensuels jusqu'à la date de résiliation, ainsi que les frais liés à tout service supplémentaire utilisé.
- 1.8. Résiliation immédiate d'une entente. Nous pouvons mettre fin à une entente avec effet immédiat en vous transmettant un avis si : (a) vous devenez insolvable ou déclarez faillite, (b) vous violez l'une de vos obligations sans y remédier, ou si, après réception d'un avis vous enjoignant d'y remédier dans un délai de 14 jours, les correctifs nécessaires ne sont pas apportés, (c) votre comportement, ou celui de l'un de vos invités, est incompatible avec une utilisation normale des lieux et : (i) ce comportement se poursuit après un avertissement de notre part, ou (ii) il est, à notre entière discrétion raisonnable, suffisamment inacceptable pour justifier une résiliation immédiate, (d) vous enfreignez la disposition « Conformité avec la loi ». Si la résiliation découle de l'un des motifs ci-dessus, vous serez tenu de régler un montant forfaitaire équivalant à l'ensemble des frais dus pour la période restante du contrat, comme si celui-ci s'était poursuivi jusqu'à son terme. Vous disposerez de 30 jours à compter de la date de l'avis de résiliation pour effectuer ce paiement. Ce montant constitue une estimation raisonnable des dommages réels que nous subissons en cas de résiliation anticipée.

1.9. Fin d'une entente de bureau privé. À la fin de l'entente, vous devez libérer le bureau immédiatement et le remettre dans l'état où vous l'avez reçu. Tout objet vous appartenant laissé au centre après votre départ définitif sera éliminé à vos frais, selon les modalités que nous jugerons appropriées, sans que nous soyons tenus responsables ni obligés de vous remettre les éventuelles recettes de sa vente. Si vous continuez à utiliser les installations après la fin de l'entente, vous assumerez l'entière responsabilité de toute perte, réclamation ou responsabilité que cela pourrait nous occasionner.

1.10. Transfert. Sous réserve de disponibilité (à notre entière discrétion), vous pouvez transférer votre contrat vers un autre emplacement du réseau IWG, à condition que votre engagement financier demeure inchangé ou que vous acceptiez un tarif supérieur. Ce transfert ne doit pas servir à prolonger ou renouveler une entente en cours. La signature d'un nouveau contrat pourrait être exigée.

## 2. Utilisation des centres

2.1. Activités commerciales. Vous ne pouvez exercer aucune activité concurrente à notre offre de services de bureaux clé en main et de travail flexible. Nos services ne peuvent être revendus ni cédés à un tiers. Il vous est interdit d'utiliser notre nom, ou celui de nos sociétés affiliées, dans le cadre de vos activités professionnelles. L'utilisation de l'adresse d'un centre comme siège social n'est permise que si la loi l'autorise et si nous vous avons donné un accord écrit préalable. Des frais administratifs supplémentaires peuvent s'appliquer pour ce service, tel qu'indiqué dans le règlement intérieur. Les locaux doivent être utilisés exclusivement à des fins professionnelles. Si nous estimons qu'une demande de service est excessive, nous nous réservons le droit de facturer des frais supplémentaires. Afin de garantir un environnement de travail agréable pour tous, nous vous demandons également de limiter les visites excessives de membres du public.

### 2.2. Installations

2.2.1. Modifications ou dommages. Vous êtes responsable de tout dommage causé par vous ou par toute personne que vous avez explicitement ou implicitement autorisée à accéder au centre, y compris, sans s'y limiter, vos employés, sous-traitants ou mandataires.

2.2.2. Installations de TI. Nous sommes fiers de notre infrastructure technologique à la fine pointe. Il vous est interdit d'installer des connexions câblées, des équipements TI ou des dispositifs de télécommunications sans notre consentement préalable. Nous nous réservons le droit de refuser toute demande à cet égard, à notre seule et entière discrétion. Pour obtenir notre consentement, vous devez nous autoriser à superviser toute installation de systèmes électriques ou technologiques, afin de nous assurer qu'elle ne crée aucune interférence avec nos services, ceux d'autres clients ou ceux des occupants de l'immeuble. Tous les frais liés à l'installation ou à la désinstallation de vos équipements TI sont à votre charge.

2.2.3. Utilisation des installations. Le contrat précise les espaces qui vous sont attribués. Vous bénéficiez d'un droit non exclusif sur les pièces désignées. Lorsqu'il s'agit d'un bureau de coworking, celui-ci ne peut être utilisé que par une seule personne et ne peut être partagé. À l'occasion, afin d'assurer le bon fonctionnement du centre, nous pourrions devoir vous attribuer un autre espace (y compris la réaffectation d'un poste de travail en espace de coworking). Tout changement se fera avec un préavis raisonnable et concernera un espace de taille équivalente.

2.2.4. Accès aux installations. Afin de maintenir un niveau élevé de service, nous pourrions devoir accéder aux installations qui vous ont été attribuées, et ce, en tout temps, notamment en cas d'urgence, pour le nettoyage, l'inspection ou la relocation de l'espace si vous nous avez informés de votre intention de mettre fin à l'entente. Nous nous engageons à respecter toutes les mesures de sécurité raisonnables que vous avez mises en place pour protéger la confidentialité de vos activités.

2.2.5. Travail hybride. Vous pouvez utiliser les installations qui vous sont assignées à des fins de travail hybride. Toutefois, cette modalité ne s'applique pas aux postes de travail en espace de coworking. Le travail hybride permet à votre entreprise d'accorder l'accès à un nombre d'occupants supérieur à la capacité maximale autorisée. La gestion de ces accès relève de votre responsabilité et doit se faire depuis votre compte en ligne. Le nombre de personnes utilisant les installations ne peut dépasser la capacité autorisée. En cas de dépassement, des frais mensuels seront facturés pour chaque occupant supplémentaire enregistré. Ces frais sont précisés dans le règlement intérieur.

### 2.3. Abonnements

2.3.1. Si vous avez souscrit un abonnement, vous avez accès à l'ensemble des centres participants à l'échelle mondiale, pendant les heures normales de bureau, sous réserve de la disponibilité des espaces. Si vous souhaitez rester au centre après les heures d'ouverture, veuillez contacter l'équipe de la communauté afin d'obtenir les instructions nécessaires et vérifier la disponibilité.

- 2.3.2. Utilisation des abonnements. L'utilisation est calculée en journées complètes, et les jours non utilisés ne peuvent être reportés au mois suivant. Les abonnements ne sont pas destinés à remplacer des espaces de travail à temps plein. Tous les postes de travail doivent être libérés à la fin de chaque journée. Vous êtes entièrement responsable de vos effets personnels laissés au centre, en tout temps. Nous déclinons toute responsabilité en cas de perte ou de vol d'objets non surveillés. Si votre utilisation dépasse celle prévue par votre abonnement, des frais d'utilisation supplémentaires seront facturés. Vous pouvez inviter une (1) personne sans frais, sous réserve d'une utilisation raisonnable. Tout invité additionnel devra se procurer un laissez-passer journalier.
- 2.3.3. En tant que membre, vous ne pouvez utiliser l'adresse d'un centre comme adresse commerciale officielle que si vous avez signé une entente de bureau privé ou de bureau virtuel. Toute utilisation non autorisée d'une telle adresse entraînera automatiquement votre inscription au produit « Bureau virtuel » pour la durée de votre abonnement, et les frais correspondants vous seront facturés.
- 2.4. Bureau de secours. Les services de bureau de secours sont assujettis aux présentes conditions, y compris, sans s'y limiter, notre responsabilité à votre égard et les dispositions en matière d'assurance. Ce service est détaillé dans le Guide des services de bureau de secours, disponible sur demande.
- 2.5. Conformité avec la loi. Vous devez respecter l'ensemble des lois et règlements applicables à l'exercice de vos activités. Vous ne devez poser aucun geste qui interfère avec l'utilisation du centre par nous ou par d'autres utilisateurs (y compris, sans s'y limiter, la participation à des campagnes politiques ou à des actes jugés immoraux), ni entreprendre quoi que ce soit pouvant nous nuire, nous gêner ou nous causer des pertes ou des dommages, y compris à notre réputation ou à celle de toute personne ayant des intérêts dans l'immeuble. Si une autorité gouvernementale ou un organisme législatif nous informe de soupçons raisonnables d'activités criminelles de votre part au sein du centre, ou si vous faites l'objet de sanctions gouvernementales, nous nous réservons le droit de résilier immédiatement toute entente avec vous. Vous reconnaissez qu'une telle infraction constitue un manquement majeur autorisant la résiliation sans préavis.
- 2.6. Commerce éthique. Les parties aux présentes ententes doivent se conformer en tout temps aux lois en vigueur relatives à la lutte contre l'esclavage moderne et la corruption.
- 2.7. Protection des données :
- 2.7.1. Chaque partie doit se conformer aux lois applicables en matière de protection des données. Nous traitons vos renseignements personnels conformément à nos politiques de confidentialité, disponibles à l'adresse suivante : [www.iwgplc.com/clientprivacypolicy](http://www.iwgplc.com/clientprivacypolicy).
- 2.7.2. Vous acceptez que nous puissions collecter et traiter vos renseignements personnels, ou ceux de vos employés, dans le cadre de l'exécution de notre entente de services. Ces renseignements sont traités conformément à notre politique de confidentialité. Lorsque vous nous fournissez ces données, vous devez vous assurer d'avoir obtenu les consentements nécessaires et émis les avis requis afin que nous puissions procéder à ce traitement.
- 2.8. Employés. Tout comme vous, nous avons investi de façon significative dans la formation de notre personnel. En conséquence, il est interdit à chacune des parties de solliciter ou d'embaucher les employés de l'autre partie pendant une période allant jusqu'à trois mois après la fin de leur contrat. En cas de non-respect de cette disposition, la partie en faute devra verser à l'autre, sur demande, une indemnité équivalente à six mois de salaire de l'employé concerné, à titre de compensation pour les coûts de formation et les investissements engagés.
- 2.9. Confidentialité. Les dispositions de toute entente sont confidentielles. Aucune des parties ne peut les divulguer sans le consentement écrit de l'autre, sauf si une obligation légale ou réglementaire l'exige. Cette obligation de confidentialité demeure en vigueur pendant une période de trois (3) ans suivant la fin du contrat.
- 2.10. Cession. Chaque entente est personnelle et ne peut être cédée ou transférée à un tiers sans notre consentement préalable, sauf si la loi l'exige. Toutefois, nous ne refuserons pas de manière déraisonnable une demande de cession en faveur de l'un de vos affiliés, à condition que vous respectiez notre procédure de cession standard. Nous nous réservons le droit de transférer toute entente, ainsi que toute somme qui nous est due, à tout autre membre de notre groupe.
- 2.11. Loi applicable. Toute entente est interprétée et appliquée conformément aux lois locales qui la régissent, sous réserve des exceptions précisées dans les Règlements internes. Les deux parties reconnaissent la compétence exclusive des tribunaux locaux. Si l'une des dispositions des présentes conditions générales est jugée invalide ou inapplicable en vertu des lois en vigueur, les autres dispositions demeureront pleinement en vigueur.
3. Notre responsabilité et votre assurance

- 3.1. Limitation de responsabilité. Dans toute la mesure permise par la loi applicable, nous ne saurions être tenus responsables de toute perte ou de tout dommage que vous pourriez subir dans le cadre d'une entente, y compris — sans s'y limiter — en raison de notre incapacité à fournir un service en raison d'un bris mécanique, d'une grève ou de tout autre événement indépendant de notre volonté, sauf en cas de faute intentionnelle ou de négligence de notre part. En aucun cas, nous ne pourrions être tenus responsables avant d'avoir reçu un avis écrit de votre part, nous accordant un délai raisonnable pour corriger la situation. Si nous sommes jugés responsables d'un manquement dans la prestation de nos services, et sous réserve des exclusions et limitations ci-dessous, nous vous rembourserons les coûts réels et les dépenses supplémentaires raisonnables engagés pour obtenir un service comparable auprès d'un autre fournisseur.
- 3.2. Votre assurance. Il vous appartient de souscrire une assurance couvrant les biens que vous introduisez dans le centre, le courrier que vous expédiez ou recevez, ainsi que votre responsabilité civile envers vos employés et les tiers. Nous vous recommandons vivement de souscrire une telle assurance.
- 3.3. Services et obligations relatifs aux TI. Nous avons mis en place des protocoles Internet sécurisés et nous faisons tout notre possible pour vous offrir une connexion Internet fiable. TOUTEFOIS, NOUS NE GARANTISSONS AUCUN NIVEAU DE CONNECTIVITÉ À NOS RÉSEAUX OU À INTERNET, NI LA SÉCURITÉ DES INFORMATIONS OU DES DONNÉES QUE VOUS TRANSMETTEZ OU RECEVEZ VIA CES RÉSEAUX. Il vous revient de mettre en œuvre les mesures de sécurité que vous jugez appropriées pour votre activité (comme le chiffrement). Votre seul et unique recours en cas de problème de connectivité relevant de notre contrôle raisonnable est de nous en informer et de nous accorder un délai raisonnable pour y remédier.
- 3.4. EXCLUSION DES DOMMAGES CONSÉCUTIFS. NOUS DÉCLINONS TOUTE RESPONSABILITÉ À L'ÉGARD DES RÉCLAMATIONS DE TIERS OU DES DOMMAGES INDIRECTS, Y COMPRIS, SANS S'Y LIMITER, LA PERTE DE CONTRATS, DE PROFITS, D'ÉCONOMIES ANTICIPÉES, DE DONNÉES OU LA DÉGRADATION DE CELLES-CI. NOUS VOUS RECOMMANDONS VIVEMENT DE SOUSCRIRE UNE ASSURANCE COUVRANT TOUTE PERTE, DÉPENSE, RESPONSABILITÉ OU DOMMAGE POTENTIEL.
- 3.5. Limitations financières de notre responsabilité. Dans tous les cas, notre responsabilité envers vous est limitée comme suit :

3.5.1. Aucune limitation ne s'applique en cas de blessure corporelle ou de décès.

3.5.2. Jusqu'à 1 million de livres sterling (ou 1,5 million de dollars américains, 1 million d'euros, ou toute devise équivalente) pour tout incident ou série d'incidents liés à des dommages causés à vos effets personnels.

3.5.3. Pour toute autre perte ou dommage, jusqu'à un maximum de 125 % du total des frais payés entre la date de début des services et la date de dépôt de la réclamation, ou, si ce montant est supérieur et uniquement dans le cadre d'une entente de bureau privé, une indemnisation maximale de 50 000 GBP, 100 000 USD ou 66 000 EUR (ou l'équivalent en devise locale).

#### 4. Frais

- 4.1 Dépôt ou acompte pour le service. Le dépôt ou acompte versé pour le service est conservé sans intérêts à titre de garantie pour l'exécution de vos obligations contractuelles. Toute demande de remboursement doit être soumise par l'intermédiaire de votre compte en ligne ou de l'application. Le remboursement du dépôt, ou de tout solde restant, sera effectué dans un délai de 30 jours suivant la fin de l'entente, à condition que l'ensemble de vos factures ait été acquitté. Dans le cas contraire, les montants dus seront déduits, et seul le solde vous sera retourné. Un dépôt ou acompte plus élevé pourra vous être exigé si :
  - les frais mensuels pour votre bureau privé ou bureau virtuel augmentent lors du renouvellement,
  - le montant de vos factures impayées dépasse le dépôt initial,
  - ou si vous êtes fréquemment en situation de défaut de paiement.
- 4.2 Taxes et frais imposés. Vous acceptez de payer dans les délais requis :
  - (i) toute taxe de vente, d'usage, d'accise, de consommation, ou autre droit de licence exigé par les autorités gouvernementales (et, sur demande, de nous fournir la preuve de leur paiement),  
et
  - (ii) toutes les taxes qui pourraient nous être imposées en raison de votre utilisation des installations, y compris, sans s'y limiter : les taxes sur le chiffre d'affaires, le loyer, l'occupation des locaux, les biens meubles, les droits de timbre, les droits de douane ou tout autre frais associé à la gestion ou à la manutention de vos documents.
- 4.3 Paiement. Nous nous efforçons de réduire notre impact environnemental et vous encourageons à faire de même. Ainsi, toutes les factures vous seront transmises par voie électronique, et les paiements devront être

effectués par prélèvement automatique, paiement ponctuel via votre compte en ligne, ou virement bancaire. Si vous ne mettez pas en place un mode de paiement automatique, un dépôt de garantie remboursable équivalant à un mois de frais de service vous sera exigé. Certains modes de paiement peuvent entraîner des frais de transaction. Les factures sont exigibles à la date d'échéance qui y est indiquée. Les factures peuvent être émises, et les paiements perçus, soit par nous directement, soit par une entité de notre groupe.

- 4.4 Paiements en retard. En cas de non-paiement dans les délais prévus, des frais seront appliqués sur les soldes impayés. Ces frais sont précisés dans le règlement interne et varient selon le pays. Si vous contestez de bonne foi une partie de votre facture, vous devez nous en informer immédiatement en respectant la procédure de contestation indiquée dans le règlement interne. Le montant non contesté doit être réglé à la date d'échéance, sans quoi des frais de retard seront facturés. Nous nous réservons également le droit de suspendre certains services — y compris, sans s'y limiter, l'accès au centre — en cas de factures ou d'intérêts impayés, ou si vous êtes en situation de non-respect d'une entente.
- 4.5 Provision insuffisante. Tout paiement refusé en raison de fonds insuffisants entraînera des frais administratifs, en raison des démarches nécessaires à son traitement. Ces frais sont indiqués dans le règlement interne et varient selon le pays.
- 4.6 Activation. Des frais d'activation sont exigés à chaque signature d'une entente, y compris toute entente conclue en vertu de l'article 1.10 ci-dessus. Ces frais couvrent les coûts administratifs liés à l'accueil, à l'information des clients et à la configuration du compte. Ils sont facturés : par occupant pour les bureaux clé en main et les postes de coworking assignés, par location pour les bureaux virtuels, et par personne pour les abonnements. Les détails se trouvent dans le règlement interne.
- 4.7 Indexation. Si la durée du contrat, y compris pour les contrats mensuels, dépasse 12 mois, les frais mensuels seront ajustés à chaque anniversaire de la date d'entrée en vigueur, en fonction de l'indice d'inflation applicable tel que défini dans les règlements internes. Dans les pays où l'inflation est élevée, des ajustements plus fréquents peuvent être appliqués, comme précisé dans les règlements internes.
- 4.8 Reconditionnement de bureau. Lorsque vous quittez un bureau ou changez de pièce dans un même centre, des frais fixes de reconditionnement vous seront facturés pour couvrir le nettoyage et la remise en état des installations. Ces frais, précisés dans les règlements internes, varient selon le pays. Des frais supplémentaires raisonnables peuvent également s'appliquer pour toute réparation excédant l'usure normale.
- 4.9 Services standards. Les frais mensuels, incluant les taxes applicables et les coûts des services récurrents demandés, sont payables un mois à l'avance. Lorsque des tarifs quotidiens s'appliquent, le coût mensuel correspondra à 30 fois le tarif quotidien. Pour toute période inférieure à un mois, la facturation sera calculée au prorata sur une base quotidienne.
- 4.10 Services à la carte et autres services variables. Les frais relatifs aux services ponctuels et les taxes applicables sont facturés mensuellement à terme échu, selon nos tarifs en vigueur, lesquels peuvent être modifiés à l'occasion et sont disponibles sur demande.
- 4.11 Frais supplémentaires. Si votre utilisation des installations dans l'un de nos centres entraîne des frais additionnels liés à des services non conventionnels — incluant, sans s'y limiter, le nettoyage intensif, l'enlèvement de déchets inhabituels, l'extermination de vermines ou l'ajout de dispositifs de sécurité — nous nous réservons le droit de vous facturer le coût de ces services, majorés de 30 % à titre de frais administratifs.
- 4.12 Rabais et offres promotionnelles. Si vous bénéficiez d'un rabais spécial ou d'une offre promotionnelle, celui-ci pourra être suspendu sans préavis en cas de violation grave de l'une de vos ententes.