

IVERGO Services de dépannage routier

CONTRAT DE SERVICES DE DÉPANNAGE ROUTIER

Contrat à distance — Commerce électronique

Date :

En vigueur à la date et à l'heure précises de la confirmation horodatée du service

Juridiction : Province de Québec

Loi applicable : L.P.C. & C.c.Q.

Version : 1.0

ACCEPTATION ÉLECTRONIQUE — Le présent contrat est annexé automatiquement à la transaction dès la complétion de la pré-autorisation de paiement. Il est réputé accepté par le Client en vertu des confirmations électroniques suivantes obtenues préalablement à la demande de service : **(1)** « J'accepte qu'Ivergo communique avec moi par courriel, SMS et téléphone. » **(2)** « J'accepte les termes et conditions d'usage du service Ivergo. » Aucune signature manuscrite n'est requise.

ARTICLE 1 — DÉFINITIONS

Dans le présent contrat, les termes suivants ont le sens qui leur est attribué ci-dessous :

- « Ivergo » ou « le Prestataire » : Ivergo inc., entreprise de dépannage routier titulaire du présent contrat.
- « Client » : toute personne physique ou morale qui requiert un service via la plateforme numérique d'Ivergo.
- « Plateforme » : le site web et l'application mobile exploités par Ivergo.
- « Service » : tout service de dépannage routier offert par Ivergo, incluant survoltage, déverrouillage, remorquage, transport et stationnement sous contrat.
- « Dispatch prioritaire » : l'assignation exclusive et immédiate d'un technicien à la demande du Client, effectuée dès la confirmation horodatée de la commande.
- « Pré-autorisation » : blocage temporaire de fonds sur la carte de paiement du Client, constituant une réservation et non un débit effectif.
- « Capture » : prélèvement effectif du montant réel du service, effectué à la fin de l'intervention sur confirmation de l'employé.
- « Annexe A » : grille tarifaire détaillée jointe au présent contrat et en constituant partie intégrante.
- « L.P.C. » : Loi sur la protection du consommateur, L.R.Q., c. P-40.1.
- « C.c.Q. » : Code civil du Québec, L.Q. 1991, c. 64.

ARTICLE 2 — PARTIES CONTRACTANTES

2.1 Le Prestataire

Ivergo inc., dont les coordonnées complètes figurent sur la Plateforme et dans le courriel de confirmation transmis au Client.

2.2 Le Client

La personne identifiée lors de la création de la demande de service sur la Plateforme, dont les coordonnées sont enregistrées automatiquement au moment de la transaction.

Le présent contrat est conclu à distance, au sens de la L.P.C., et est régi par l'ensemble des dispositions applicables aux contrats de commerce électronique conclus avec un consommateur résidant au Québec.

ARTICLE 3 — OBJET ET PORTÉE DU CONTRAT

Le présent contrat a pour objet de définir les droits et obligations des Parties dans le cadre de la prestation de services de dépannage routier effectuée par Ivergo à la demande du Client via la Plateforme. Il établit notamment les modalités de tarification, de pré-autorisation, de facturation finale et de dispatch prioritaire.

Le présent contrat est annexé automatiquement à chaque transaction dès la complétion de la pré-autorisation et transmis au Client par voie électronique, conformément à la Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information, L.R.Q., c. C-1.1.

ARTICLE 4 — SERVICE DE DISPATCH PRIORITAIRE

4.1 Nature du service de dispatch

Dès la confirmation de la demande par le Client sur la Plateforme, Ivergo effectue un dispatch prioritaire exclusif : un technicien qualifié est immédiatement assigné, son déplacement est amorcé et la confirmation horodatée est transmise au Client par SMS et/ou par courriel. Cette confirmation comprend le nom de l'employé, son heure d'arrivée estimée (ETA) calculée en temps réel selon la géolocalisation du véhicule de service, et le numéro de la demande.

Le service de dispatch constitue une prestation distincte, entièrement rendue et irréversible dès l'émission de la confirmation horodatée, indépendamment de la suite donnée à l'intervention de dépannage.

4.2 Frais de dispatch — 150,00 \$

Les frais de dispatch prioritaire sont de 150,00 \$ (taxes applicables en sus) — 125,00 \$ si déverrouillage. Ils représentent la contrepartie du service de réservation exclusive décrit à l'article 4.1, rendu par Ivergo dès la confirmation. Ces frais ne constituent pas des dommages-intérêts ni une pénalité au sens du C.c.Q., mais la juste rémunération d'un service déjà accompli.

Lorsque l'intervention de dépannage est complétée, les frais de dispatch de 150,00 \$ sont intégralement déduits du montant total facturé au Client. Le Client ne supporte donc aucun coût net de dispatch lorsqu'il utilise le service.

Si le Client choisit de ne pas utiliser le service de dépannage après réception de la confirmation de dispatch, les frais de 150,00 \$ sont retenus à titre de compensation raisonnablement convenues entre les parties pour les coûts réels engagés : déplacement de l'employé, immobilisation de l'équipement et manque à gagner découlant du refus de mandats concurrents pendant la période de dispatch.

ARTICLE 5 — TARIFICATION

La tarification complète applicable aux services d'Ivergo est établie à l'Annexe A du présent contrat. Le Client est invité à en prendre connaissance avant toute demande de service. En acceptant les présentes conditions, le Client reconnaît avoir pris connaissance des tarifs applicables à son service.

Les tarifs sont en dollars canadiens (CAD), taxes applicables (TPS et TVQ) en sus. Ivergo se réserve le droit de modifier sa grille tarifaire, sous réserve d'en aviser le Client préalablement par voie électronique. Toute modification est sans effet sur les transactions en cours au moment de son entrée en vigueur.

6.2 Capture du montant réel

Le débit effectif est réalisé uniquement au moment où le technicien confirme la fin de l'intervention via l'application mobile d'Ivergo. Le montant capturé correspond au montant réel du service, lequel peut être égal ou inférieur au montant pré-autorisé, sans jamais le dépasser.

6.3 Libération du solde

Le solde non capturé est libéré automatiquement par le processeur de paiement dans un délai de 5 à 10 jours ouvrables, selon les pratiques de l'institution bancaire émettrice de la carte du Client. Ce délai est hors du contrôle d'Ivergo.

6.4 Reçu de transaction

Un reçu électronique détaillé est transmis au Client par courriel dans les 30 minutes suivant la fin de l'intervention, précisant le montant pré-autorisé, le montant capturé, le solde libéré et l'horodatage de l'intervention.

ARTICLE 7 — OBLIGATIONS D'IVERGO

- Effectuer le service avec diligence et compétence, dans le respect des règles de l'art.
- Dispatcher un technicien qualifié dans les meilleurs délais suivant la confirmation.
- Transmettre la confirmation horodatée avec ETA calculé en temps réel.
- Informer le Client sans délai de tout empêchement ou délai significatif.
- Facturer uniquement le montant réel du service, conformément à l'Annexe A.
- Conserver les journaux de dispatch, de géolocalisation et de transaction pendant un minimum de 2 ans.
- Maintenir les assurances responsabilité civile et automobile requises.

ARTICLE 8 — OBLIGATIONS DU CLIENT

- Fournir une adresse exacte, complète et accessible au moment de la demande.
- Demeurer joignable au numéro indiqué jusqu'à l'arrivée de l'employé.
- Être présent ou désigner une personne autorisée au lieu de prise en charge.
- Valider les informations affichées à l'écran avant de confirmer la commande.
- Régler les montants dus conformément aux modalités du présent contrat.

ARTICLE 9 — RESPONSABILITÉ CIVILE ET FORCE MAJEURE

9.1 Responsabilité d'Ivergo

La responsabilité d'Ivergo est limitée au montant facturé pour le service rendu. Ivergo n'assume aucune responsabilité pour les dommages préexistants non documentés, les pertes indirectes ou économiques du Client, ni les délais attribuables à des circonstances hors de son contrôle.

9.2 Force majeure

En cas d'événement de force majeure (conditions météorologiques extrêmes, fermeture de voie publique, etc.) empêchant Ivergo d'honorer le dispatch, aucuns frais ne seront retenus au Client et la pré-autorisation sera libérée sans délai.

ARTICLE 10 — PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Ivergo traite les renseignements personnels du Client conformément à la Loi 25 (L.Q. 2021, c. 25) et à la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, L.R.Q., c. P-39.1. Les données collectées (nom, adresse, téléphone, courriel, géolocalisation de la demande) servent exclusivement à la prestation du service et à la facturation. Elles ne sont ni vendues ni cédées à des tiers, sauf obligation légale. Le Client dispose d'un droit d'accès et de rectification en communiquant avec Ivergo.

ARTICLE 11 — DROITS DU CONSOMMATEUR ET RECOURS

11.1 Droits fondamentaux

Le Client bénéficie de l'ensemble des droits prévus par la L.P.C., auxquels il ne peut renoncer en vertu de l'article 11.4 L.P.C., notamment le droit à une information complète sur les prix et conditions du service, le droit de porter plainte auprès de l'Office de la protection du consommateur (OPC) et le droit de s'adresser aux tribunaux québécois.

Les frais de dispatch prévus à l'article 4 du présent contrat ne constituent pas une clause de renonciation aux droits prévus aux articles 2125 et 2129 C.c.Q. Ils représentent la contrepartie d'un service distinct et complet rendu par Ivergo dès la confirmation horodatée.

11.2 Recours disponibles

- Office de la protection du consommateur (OPC) : www.opc.gouv.qc.ca — 1 888 672-2556
- Tribunal des petites créances : pour tout litige n'excédant pas 15 000 \$, sans obligation de recourir à un avocat.
- Pratiques trompeuses (art. 219 L.P.C.) : Ivergo ne recourt à aucune pratique commerciale trompeuse; toutes les données affichées reflètent la réalité en temps réel.

ARTICLE 12 — DISPOSITIONS GÉNÉRALES

- Langue : Le présent contrat est rédigé en français, conformément à la Charte de la langue française, L.R.Q., c. C-11. En cas de traduction, la version française prévaut.
- Divisibilité : Si une disposition est jugée invalide par un tribunal compétent, les autres dispositions demeurent en vigueur.
- Intégralité : Le présent contrat, l'Annexe A et les confirmations électroniques constituent l'intégralité de l'accord des Parties.
- Jurisdiction : Tout litige est soumis au droit québécois et à la compétence exclusive des tribunaux du Québec. Aucune clause d'arbitrage obligatoire ne peut être opposée au Client consommateur (art. 11.1 L.P.C.).
- Modifications : Toute modification tarifaire sera communiquée au Client par courriel avant son entrée en vigueur et n'affectera pas les transactions en cours.
- Preuve électronique : L'horodatage de la confirmation de dispatch, le journal de géolocalisation et l'enregistrement des acceptations électroniques constituent une preuve au sens de la Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information.

AVIS AU CLIENT : Le présent contrat vous a été transmis par voie électronique conformément à la L.P.C. et à la Loi sur les technologies de l'information. Conservez ce document pour vos dossiers. Pour toute question, communiquez avec Ivergo à l'adresse courriel indiquée sur la Plateforme.

ANNEXE A — GRILLE TARIFAIRE (partie intégrante du contrat)

Tous les montants sont en dollars canadiens (CAD), taxes applicables en sus. Les surcharges ne sont pas cumulables entre elles.

Service	Tarif de base	Pré-autorisation	Durée / modalité	Surch. 25 %*	Surch. 50 %**
Survoltage	125,00 \$	250,00 \$	Forfaitaire	156,25 \$	187,50 \$
Déverrouillage	125,00 \$	250,00 \$	Forfaitaire	156,25 \$	187,50 \$
Remorquage — 30 min incluses	125,00 \$	Estimé + 250,00 \$	Voir § Remorquage	156,25 \$	187,50 \$
Transport — min. 1 h	155,00 \$/h	Estimé + 250,00 \$	Voir § Transport	193,75 \$/h	232,50 \$/h
Stationnement (a)	150,00 \$	200,00 \$	Forfaitaire	187,50 \$	225,00 \$
Tarif horaire (dépassement)	155,00 \$/h	—	Pro rata	193,75 \$/h	232,50 \$/h
Extra distance supplémentaire	5,00 \$ / km	—	Par km réel	6,25 \$ / km	7,50 \$ / km
Extra poulie / élingue / patin	40,00 \$ / unité	—	Par unité utilisée	—	—
Extra support moto / dolly	60,00 \$ / unité	—	Par unité utilisée	—	—
Extra absorbant	50,00 \$ / sac	—	Par sac utilisé	—	—
Extras autres (b)	Prix au choix de l'employé	—	Communiqué avant application	—	—

Périodes de surcharge

Période	Surcharge
Matinée 6 h 00 – 8 h 59	* +25 %
Soirée 16 h 00 – 20 h 59	* +25 %
Nuit 21 h 00 – 5 h 59	** +50 %
Autoroutes	** +50 %
Fins de semaine & fériés	** +50 %

Notes et modalités spécifiques

Remorquage : Tarif de base de 125,00 \$ couvre les 30 premières minutes à compter de l'arrivée de l'employé au lieu de prise en charge jusqu'à la fin de l'appel. Le temps de trajet entre les deux adresses est couvert par la facturation au kilomètre. Toute minute excédant 30 min est facturée au tarif horaire de 155,00 \$/h (pro rata).

Transport : Minimum facturable de 1 heure. Les 15 premières minutes couvrent le déplacement de l'employé. Les 45 minutes suivantes constituent la durée allouée sur place. Au-delà, le tarif horaire de 155,00 \$/h s'applique. L'administrateur peut appliquer un rabais selon entente (ex. : crédit de 37,50 \$), sans affecter l'application du tarif horaire en cas de dépassement.

Frais de dispatch : 150,00 \$ (125,00 \$ si déverrouillage) — déduits du montant total lors d'une intervention complétée. Retenus si le Client renonce au service après confirmation du dispatch.

(a) Stationnement : Service accessible exclusivement aux titulaires d'un compte client actif, préalablement autorisé par l'administrateur d'Ivergo.

(b) Extras autres : Désignation et prix déterminés par le technicien sur place et communiqués au Client avant toute application.

Surcharges : Non cumulables entre elles. Appliquées automatiquement selon l'heure réelle de la demande et le lieu d'intervention.