

MODALITÉS ET CONDITIONS GÉNÉRALES

Dernière mise à jour : 29 novembre 2025

1. Définitions et Parties

1.1 Les présentes Modalités et conditions générales (les « **Modalités** ») régissent l'accès et l'utilisation de la plateforme en ligne et de l'application Web exploitées à l'adresse <https://extra-services.ca> (le « **Portail** »).

1.2 Le Portail est exploité par **Extra Services Canada Incorporated**, une société constituée sous le régime des lois de la province de l'Ontario, ayant son siège social au 101-91 Skyway Avenue, Toronto, Ontario, M9W 6R5, Canada (l'« **Entreprise** », « **nous** », « **notre** » ou « **nos** »).

1.3 Dans les présentes Modalités :

- « **Client** » désigne toute personne physique ou morale qui soumet une Demande de services par l'entremise du Portail.
- « **Prestataire** » désigne toute personne physique ou morale qui s'inscrit sur le Portail pour offrir et fournir des services aux Clients (y compris les niveaux PARTENAIRE, EXTRA PARTENAIRE et EXTRA FRANCHISÉ, tels que définis ci-dessous).
- « **Demande** » désigne une demande de service, une demande de soumission, une offre d'emploi ou toute expression d'intérêt similaire soumise par un Client via le Portail.
- « **Portefeuille** » désigne un solde électronique prépayé géré par l'Entreprise pour un Prestataire et utilisé pour payer les frais de réservation de Demandes, tel que décrit dans les présentes Modalités.
- « **Utilisateur** », « **vous** » ou « **votre** » désigne tout Client ou Prestataire utilisant le Portail.

1.4 En accédant au Portail ou en l'utilisant, vous reconnaissez avoir lu, compris et accepté d'être lié par les présentes Modalités et notre Politique de confidentialité (ensemble, l'« **Entente** »). Si vous n'acceptez pas ces conditions, n'utilisez pas le Portail.

1.5 Vous déclarez que : (a) vous avez atteint l'âge de la majorité dans votre province ou territoire de résidence; et (b) vous êtes légalement capable de conclure des contrats exécutoires.

2. Notre rôle – Plateforme de marché uniquement

2.1 Le Portail est un marché en ligne qui permet : (a) aux Clients de soumettre des Demandes de services; et (b) aux Prestataires inscrits de consulter, de réserver et de répondre à ces Demandes, ainsi que d'offrir et de fournir des services aux Clients.

2.2 Lorsqu'un Prestataire réserve une Demande et propose de fournir des services, tout contrat de services est formé exclusivement entre le Client et le Prestataire. L'Entreprise n'est pas partie à ce contrat et ne fournit pas les services décrits dans la Demande.

2.3 L'Entreprise n'est pas une agence d'emploi, une agence de placement ou l'employeur d'un Prestataire, et elle ne supervise ni ne contrôle la manière dont les Prestataires effectuent leur travail.

2.4 L'Entreprise : (a) ne garantit pas que toute Demande sera exacte, licite ou qu'elle débouchera effectivement sur un contrat; (b) ne garantit pas la qualité, la pertinence ou le résultat des services offerts ou fournis par un Prestataire; (c) ne garantit pas que le Client paiera pour les services; et (d) ne vérifie pas systématiquement l'identité, les qualifications, les licences ou les assurances des Utilisateurs (sauf indication expresse contraire par écrit).

2.5 Les Utilisateurs sont les seuls responsables de : (a) l'évaluation de la pertinence de leurs contreparties (Clients ou Prestataires); (b) la négociation et l'accord sur la portée, le calendrier et le prix des services; et (c) l'exécution de toutes les obligations légales, de licence, fiscales et autres qui s'appliquent à eux.

3. Admissibilité, comptes et communications électroniques

3.1 Accès des Clients. Les Clients peuvent soumettre des Demandes sans créer de compte, mais ils doivent fournir des coordonnées exactes et complètes.

3.2 Inscription des Prestataires. Pour accéder aux fonctions de Prestataire du Portail, vous devez créer un compte et un profil de Prestataire en fournissant des informations exactes, actuelles et complètes. Vous acceptez de tenir ces informations à jour.

3.3 Vous êtes responsable de : (a) préserver la confidentialité de vos identifiants de connexion; (b) toute activité se déroulant sous votre compte; et (c) nous aviser promptement si vous soupçonnez une utilisation non autorisée ou une brèche de sécurité.

3.4 Le Portail et les présentes Modalités sont proposés en anglais. Là où la loi l'exige (par exemple, au Québec), nous pouvons également proposer une version française; en cas d'incohérence, la version requise par la loi applicable prévaudra.

3.5 Vous acceptez que nous puissions communiquer avec vous par voie électronique (y compris par l'interface du Portail et par courriel). Dans la mesure permise par la loi applicable, les communications électroniques et l'acceptation électronique par « clic » des présentes Modalités sont réputées satisfaire à toute exigence stipulant qu'un document doit être « écrit » et « signé ».

4. Utilisation du Portail par les Clients

4.1 Lors de la soumission d'une Demande, le Client doit : (a) fournir des coordonnées exactes et complètes; (b) décrire clairement les services demandés; et (c) ne pas dissimuler le but réel de la Demande (par exemple, en utilisant une Demande pour promouvoir ou annoncer les propres produits ou services du Client).

4.2 Une fois qu'une Demande est réservée par un Prestataire, le Client peut recevoir une notification (par exemple, par SMS, courriel ou message interne au Portail) contenant des informations sur ce Prestataire.

4.3 Le Client est libre de : (a) accepter, négocier avec, ou décliner tout Prestataire; et (b) choisir n'importe quel Prestataire (y compris une personne non trouvée via le Portail).

4.4 Tous les frais de services sont payables directement par le Client au Prestataire en vertu de leur entente distincte. Le Prestataire est seul responsable de toutes les garanties relatives aux services.

4.5 Nous pouvons, sans préavis et sans responsabilité envers vous, suspendre ou restreindre l'accès d'un Client au Portail si : (a) nous y sommes tenus par la loi, par une ordonnance d'un tribunal ou par un organisme de réglementation; (b) nous croyons raisonnablement que le Client a enfreint les présentes Modalités ou la loi applicable; (c) nous soupçonnons raisonnablement une fraude, une fausse déclaration ou une mauvaise utilisation du Portail; ou (d) cela est raisonnablement nécessaire pour protéger la sécurité, l'intégrité ou la réputation du Portail ou des autres Utilisateurs.

5. Niveaux de Prestataires et conditions financières

5.1 Niveaux de Prestataires Sous réserve d'admissibilité et de toute entente supplémentaire, les Prestataires peuvent s'inscrire sous l'un des niveaux suivants : (a) **PARTENAIRE** – paie par réservation de Demande (et peut utiliser un Portefeuille, tel que décrit ci-dessous); (b) **EXTRA PARTENAIRE** – paie des frais d'inscription uniques, puis une commission sur les travaux complétés provenant du Portail; (c) **EXTRA FRANCHISÉ** – paie des frais de licence et opère en vertu d'un contrat de franchise ou de licence distinct avec l'Entreprise. Les critères d'admissibilité additionnels, les frais et les avantages pour chaque niveau sont décrits sur le Portail ou dans une entente écrite distincte. En cas de conflit, l'entente écrite distincte prévaudra sur les présentes Modalités.

5.2 Prestataires PARTENAIRES **5.2.1** L'inscription en tant que PARTENAIRE est gratuite. En vous inscrivant à ce titre, vous acceptez de payer les frais applicables pour chaque Demande que vous réservez volontairement, conformément à notre liste de prix actuelle pour votre pays ou région. **5.2.2** Les frais s'entendent hors taxes applicables (y compris la TPS/TVH et les taxes de vente provinciales). Ces taxes seront ajoutées conformément à la loi.

5.2.3 Portefeuille. Un Prestataire PARTENAIRE peut prépayer des frais dans un Portefeuille. (a) Les montants minimaux et maximaux de recharge, ainsi que tout bonus promotionnel (par exemple, bonus de première recharge), seront décrits sur le Portail et peuvent changer de temps à autre. (b) Les soldes du Portefeuille (y compris les bonus) ne peuvent être utilisés que pour payer les frais de réservation de Demandes sur le Portail. **5.2.4 Remboursement des soldes du Portefeuille.** (a) Dans la mesure permise par la loi applicable, les soldes du Portefeuille sont généralement non remboursables, sauf si la loi nous oblige à rembourser les montants prépayés non utilisés. (b) Si nous fermons votre compte pour des raisons autres que votre violation des présentes Modalités, nous pourrions (à notre discrétion et sous réserve de la loi applicable) rembourser tout ou partie de votre solde non utilisé, déduction faite de tous frais ou ajustements impayés. **5.2.5** Un Prestataire PARTENAIRE est responsable du paiement des frais pour chaque Demande qu'il choisit de réserver, même si : (a) le Client décide finalement de ne pas donner suite au travail; (b) le Prestataire et le Client ne s'entendent pas sur le prix ou la portée; ou (c) le travail est effectué par un autre Prestataire.

5.2.6 Les Prestataires PARTENAIRES doivent : (a) se conformer à toutes les lois, règlements et exigences de licence fédéraux, provinciaux, territoriaux et municipaux applicables là où ils fournissent des services; (b) ne pas partager ou vendre l'accès à leur compte de Prestataire; et (c) informer clairement chaque Client qu'ils ne sont pas des franchisés ou des agents de l'Entreprise (sauf s'ils sont des EXTRA FRANCHISÉS en vertu d'un contrat écrit distinct).

5.3 Prestataires EXTRA PARTENAIRES
5.3.1 Pour devenir EXTRA PARTENAIRE, un Prestataire peut être tenu de : (a) posséder un niveau d'expérience minimal dans son métier ou sa profession (par exemple, un nombre minimal d'années); et (b) payer des frais d'inscription uniques, tels qu'indiqués sur le Portail ou dans une entente distincte.
5.3.2 Les Prestataires EXTRA PARTENAIRES peuvent bénéficier d'avantages tels que : (a) l'inclusion dans des listes de recherche ou promotionnelles améliorées; (b) un certain nombre de réservations de Demandes par mois à prix réduit ou sans frais (tel que décrit sur le Portail).
5.3.3 Les Prestataires EXTRA PARTENAIRES acceptent de verser à l'Entreprise une commission sur les revenus tirés des travaux résultant des Demandes réservées via le Portail. Le taux de commission et les modalités de paiement seront précisés sur le Portail ou dans une entente écrite distincte.
5.3.4 Ils doivent maintenir des statistiques précises sur les travaux complétés et ne pas partager leur compte.

5.4 Prestataires EXTRA FRANCHISÉS
5.4.1 Les Prestataires EXTRA FRANCHISÉS opèrent en vertu d'un contrat de franchise ou de licence distinct qui définit les droits et obligations additionnels (territoire, utilisation de la marque, objectifs de performance, frais, etc.).
5.4.2 En cas de conflit entre les présentes Modalités et un contrat de franchise ou de licence dûment signé, le contrat de franchise ou de licence prévaudra quant à son objet.

6. Obligations des Prestataires

6.1 Après avoir réservé une Demande, le Prestataire doit faire un effort de bonne foi pour contacter le Client dans un délai raisonnable (par exemple, dans les trois heures ouvrables, pendant les heures normales d'ouverture locales), en utilisant les coordonnées fournies.

6.2 Toutes les conditions commerciales, y compris le prix, le paiement, la portée des travaux, l'échéancier, les garanties et les remboursements, sont convenues directement entre le Client et le Prestataire.

6.3 Les Prestataires sont seuls responsables de : (a) détenir et maintenir tous les permis, licences, enregistrements, assurances, cautionnements et certifications requis par la loi pour effectuer les services; (b) fournir les services avec une compétence, un soin et une diligence raisonnables, conformément aux normes de l'industrie; (c) s'assurer que leur publicité et leurs représentations auprès des Clients sont exactes, non trompeuses et conformes aux lois applicables sur la protection du consommateur et le marketing; (d) déclarer et verser toutes les taxes applicables; et (e) se conformer à toutes les lois sur la santé et la sécurité au travail.

6.4 Les Prestataires ne doivent pas : (a) permettre à un tiers d'utiliser leur compte; (b) créer des comptes multiples ou fictifs pour contourner les limites, les tarifs ou les mesures de performance; ou (c) faire de fausses déclarations sur leur identité, leurs qualifications, leurs assurances ou leur relation avec l'Entreprise. L'Entreprise peut suspendre ou résilier tout compte impliqué dans de telles activités et peut réclamer des dommages-intérêts ou d'autres recours prévus par la loi.

7. Contenu de l'Utilisateur et conduite

7.1 Les Utilisateurs peuvent soumettre du contenu sur le Portail, y compris des Demandes, des profils, des avis, des commentaires, des photos, des informations tarifaires et d'autres documents (« **Contenu de l'Utilisateur** »).

7.2 En soumettant du Contenu de l'Utilisateur, vous déclarez et garantissez que : (a) vous possédez ou détenez le droit légal d'utiliser et de concéder sous licence le Contenu de l'Utilisateur; (b) le Contenu de l'Utilisateur est exact au meilleur de votre connaissance et n'est pas trompeur; et (c) le Contenu de l'Utilisateur ne viole aucun droit de tiers (y compris les droits de propriété intellectuelle, de vie privée ou de personnalité) et n'enfreint aucune loi.

7.3 Vous accordez à l'Entreprise une licence mondiale, non exclusive, libre de redevances et sous-licenciable pour utiliser, reproduire, modifier, afficher et distribuer votre Contenu de l'Utilisateur dans le cadre de l'exploitation, de la promotion et de l'amélioration du Portail.

7.4 Vous ne devez pas publier, télécharger ou transmettre via le Portail tout contenu qui : (a) est illégal, préjudiciable, diffamatoire, harcelant, menaçant, haineux, discriminatoire ou autrement répréhensible; (b) contient des renseignements personnels de tiers sans leur consentement; (c) contient des virus, des logiciels malveillants ou tout autre code nuisible; ou (d) viole les présentes Modalités ou toute loi applicable.

7.5 L'Entreprise ne s'engage pas à surveiller tout le Contenu de l'Utilisateur, mais se réserve le droit de supprimer ou de désactiver l'accès à tout contenu, ou de suspendre tout compte, si nous croyons raisonnablement qu'il : (a) enfreint les présentes Modalités ou la loi applicable; ou (b) peut nuire à l'Entreprise, au Portail ou aux autres Utilisateurs.

8. Utilisations interdites

8.1 Vous ne devez pas utiliser le Portail d'une manière qui : (a) est frauduleuse, abusive ou trompeuse; (b) implique la soumission de Demandes fausses ou fictives; (c) impose une charge déraisonnable ou disproportionnée à notre infrastructure ou entrave le bon fonctionnement du Portail; (d) tente d'obtenir un accès non autorisé aux systèmes, réseaux ou données; (e) tente de contourner, de désactiver ou d'interférer avec les mesures de sécurité ou de contrôle d'accès; (f) utilise des outils d'extraction de données (« *scraping* »), de collecte ou de forage de données sans notre consentement écrit préalable; (g) est destinée à l'analyse concurrentielle, au développement d'un service concurrent, ou à toute utilisation qui est directement concurrente de l'Entreprise, sauf avec notre consentement écrit préalable; ou (h) enfreint la propriété intellectuelle, la vie privée ou d'autres droits de toute personne, ou viole toute loi.

8.2 Vous êtes responsable de vous assurer que toutes les données ou informations que vous nous fournissez via le Portail peuvent être légalement collectées, utilisées et divulguées par nous conformément à notre Politique de confidentialité et aux lois applicables sur la protection de la vie privée (y compris la LPRPDE et toute loi provinciale substantiellement similaire).

9. Vie privée et protection des données

9.1 L'Entreprise collecte, utilise et divulgue les renseignements personnels conformément à : (a) la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* fédérale du Canada (**LPRPDE**); et (b) toute loi provinciale sur la protection de la vie privée dans le secteur privé substantiellement similaire qui pourrait s'appliquer (par exemple, au Québec, en Colombie-Britannique et en Alberta), ainsi que toute autre loi applicable sur la vie privée et la protection des données.

9.2 Pour plus de détails sur la façon dont nous traitons les renseignements personnels, veuillez vous référer à notre Politique de confidentialité, laquelle fait partie intégrante de la présente Entente.

9.3 Si vous nous fournissez les renseignements personnels d'un tiers (par exemple, une personne-ressource au sein de votre entreprise ou les coordonnées d'un client), vous déclarez avoir obtenu tous les consentements nécessaires ou disposer d'une autre base légale pour le faire.

10. Disponibilité, avis d'exonération et limitation de responsabilité

10.1 Bien que nous visions à maintenir le Portail disponible et sécurisé, celui-ci est fourni « tel quel » et « selon la disponibilité ». Nous ne garantissons pas qu'il sera ininterrompu, exempt d'erreurs, sécurisé ou exempt de virus ou d'autres composants nuisibles.

10.2 Dans la pleine mesure permise par la loi applicable, nous déclinons toute garantie, représentation et condition, expresse, implicite ou statutaire, y compris toute garantie ou condition implicite de qualité marchande, d'adaptation à un usage particulier, d'absence de contrefaçon, ou découlant d'habitudes commerciales ou de l'usage du commerce.

10.3 Dans la pleine mesure permise par la loi, et à l'exception de la responsabilité qui ne peut être limitée ou exclue (telle que la fraude, l'inconduite intentionnelle, ou lorsque la loi sur la protection du consommateur l'interdit), l'Entreprise et ses administrateurs, dirigeants, employés et agents ne seront pas responsables de : (a) tout dommage indirect, consécutif, accessoire, spécial, punitif ou exemplaire; ou (b) toute perte de profit, de revenu, d'affaires, d'achalandage, de données ou d'économies anticipées, découlant de ou en relation avec le Portail, les présentes Modalités, ou tout service fourni par ou à tout Utilisateur, même si nous avons été avisés de la possibilité de tels dommages.

10.4 Dans la pleine mesure permise par la loi, notre responsabilité globale envers vous découlant de ou en relation avec le Portail ou les présentes Modalités ne dépassera pas : (a) le total des frais que vous nous avez payés au cours des six mois précédant immédiatement l'événement donnant lieu à la réclamation; ou (b) 500 \$ CAD, selon le montant le plus élevé.

10.5 Rien dans les présentes Modalités n'est destiné à limiter ou à exclure les droits ou recours qui ne peuvent être limités ou exclus en vertu des lois applicables sur la protection du consommateur dans votre province ou territoire.

11. Suspension, résiliation et modifications

11.1 Nous pouvons, à tout moment et sans préavis, suspendre, restreindre ou résilier votre accès au Portail ou votre compte si nous croyons raisonnablement que : (a) vous avez enfreint

les présentes Modalités ou la loi applicable; (b) votre compte a été compromis; (c) vos activités peuvent nous causer un préjudice ou engager notre responsabilité, celle d'autres Utilisateurs ou de tiers; ou (d) nous y sommes tenus par la loi, par un tribunal ou par une autorité réglementaire.

11.2 Vous pouvez cesser d'utiliser le Portail à tout moment et demander la fermeture de votre compte en nous contactant à l'adresse info@extra-services.ca.

11.3 Nous pouvons mettre à jour les présentes Modalités de temps à autre. Lorsque nous apportons des modifications substantielles, nous allons : (a) publier les Modalités mises à jour sur le Portail avec une nouvelle date de « Dernière mise à jour »; et (b) lorsque la loi l'exige ou que les modifications sont substantielles, vous en aviser à l'avance (par exemple, par courriel ou par un avis sur le Portail) et indiquer la date de leur entrée en vigueur.

11.4 Si vous n'acceptez pas les Modalités mises à jour, vous devez cesser d'utiliser le Portail et pouvez demander la fermeture de votre compte. En continuant d'utiliser le Portail après la date d'entrée en vigueur des Modalités mises à jour, vous êtes réputé les avoir acceptées, dans la mesure permise par la loi.

12. Droit applicable et règlement des différends

12.1 Sauf là où la loi applicable l'interdit (y compris certaines lois sur la protection du consommateur qui pourraient exiger l'application des lois de votre province ou territoire de résidence), la présente Entente ainsi que tout différend ou réclamation en découlant ou lié au Portail sont régis par les lois de la **province de l'Ontario** et les lois fédérales du Canada applicables dans cette province, sans égard aux principes de conflit de lois.

12.2 Sous réserve de tout droit impératif que vous pourriez avoir en vertu de la loi applicable, vous acceptez que tout litige entre vous et l'Entreprise soit porté exclusivement devant les tribunaux de la province de l'Ontario, situés dans la **ville de Toronto**, et vous consentez à la compétence personnelle de ces tribunaux.

12.3 Rien dans la présente section ne limite les droits que vous pourriez avoir, en vertu des lois sur la protection du consommateur, d'engager une poursuite devant les tribunaux de votre province ou territoire de résidence.

13. Dispositions générales

13.1 Si une disposition des présentes Modalités est jugée invalide, illégale ou inapplicable, les autres dispositions demeureront en vigueur et de plein effet.

13.2 Le fait que nous n'exercions pas un droit ou une disposition des présentes Modalités ne constitue pas une renonciation à ce droit ou à cette disposition.

13.3 Vous ne pouvez pas céder ou transférer la présente Entente, ni l'un de vos droits ou obligations en vertu de celle-ci, sans notre consentement écrit préalable. Nous pouvons céder ou transférer la présente Entente (en tout ou en partie) sans votre consentement, par exemple dans le cadre d'une fusion, d'une acquisition, d'une réorganisation corporative ou d'une vente d'actifs.

13.4 Les titres utilisés dans les présentes Modalités ne sont insérés que pour des raisons de commodité et n'affectent en rien leur interprétation.

13.5 Les présentes Modalités, ainsi que notre Politique de confidentialité et tout autre accord supplémentaire expressément incorporé par référence (tel qu'un contrat de franchise ou de licence), constituent l'intégralité de l'entente entre vous et l'Entreprise concernant le Portail et remplacent toutes les ententes ou accords antérieurs ou contemporains, qu'ils soient écrits ou verbaux.