

Termes de Services - Version 3 – 12 Aout 2011

Applicable à tous les clients de Aeris Network Inc.

Les politiques suivantes s'appliquent à tous les clients des services de Aeris Network Inc. En vous abonnant aux services de Aeris Network, incluant l'abonnement via une tierce partie, un représentant ou un partenaire de commercialisation, VOUS ACCEPTEZ LES POLITIQUES DÉCRITES DANS CE DOCUMENT ET ACCEPTEZ DE VOUS Y CONFORMER. La carte des services est définie comme étant la description du forfait d'hébergement tel que présentée sur le site de Aeris Network. Dans ce document, les sections identifiées par Aeris Shared Hosting s'appliquent aux abonnés de plans d'hébergement partagé, les sections identifiées par Aeris vServers & PowerServers s'appliquent aux abonnés de serveurs privés et les sections Email-ready s'appliquent aux abonnés de serveurs de courriels.

Modalités générales de la convention

Aeris Network Inc. s'engage à fournir au Client les services de connectivité à l'Internet, d'espace d'hébergement et de trafic Internet, tels que précisés à la carte des services. Aeris Network Inc. s'engage à consacrer tous les efforts raisonnables sur le plan commercial afin d'assurer le meilleur service possible au Client

Politique de confidentialité

Aeris Network Inc. s'engage à utiliser les informations personnelles qui lui sont transmises par le client seulement dans le cadre de ses opérations quotidiennes et à ne pas divulguer celles-ci à d'autres parties sans l'autorisation préalable des clients concernés à l'exception des autorités d'application de loi, si demandée par telles autorités, et aux agences de collection lorsque nécessaire. Aeris Network pourra utiliser le nom de l'entreprise ou du client, ainsi que les commentaires soumis par celui-ci à titre de référence dans sa publicité ou dans les textes de son site. Le client peut, en tout temps, faire parvenir un avis par courriel afin de demander à ce que son nom ou ses commentaires ne soient pas utilisés.

Services de connectivité à l'Internet

Aeris Network Inc. s'engage à fournir au Client les services de connectivité à l'Internet, d'adressage IP et de trafic Internet, tels que précisés à la carte des services. Le Client s'engage à utiliser la bande passante dans le respect des politiques d'utilisation acceptables et à payer la totalité de la bande passante utilisée par ses serveurs au-delà de l'allocation incluse avec le service et calculée à partir du port d'accès assigné au client selon le tarif spécifié sur la carte des services.

Adresses IP

Toute adresse IP attribuée au Client par Aeris Network Inc. doit être maintenue par le Client de manière efficace et conformément aux normes ARIN, et doit être utilisée à 80% à l'intérieur de trente (30) jours à compter de son attribution au Client par Aeris Network Inc. Aeris Network Inc. se réserve le droit d'évaluer la pertinence des demandes d'adresses IP supplémentaires pour lesquels des coûts peuvent s'appliquer selon les tarifs en vigueur. Aeris Network conserve en tout temps le contrôle et la propriété des adresses IP assignées au client et se réserve le droit, à sa seule discrétion, de changer ou supprimer les adresses IP assignées.

Autres services

Si le Client en fait la demande, Aeris Network Inc. peut à son gré fournir au Client un soutien technique ou non technique, selon le cas, autre que celui inclus à la carte de services notamment en ce qui a trait au redémarrage des systèmes, au diagnostic de pannes, au diagnostic de fonctionnement de scripts et de programmation, au service DNS ou à quelque autre type de soutien (les « autres services »), dans le cadre de l'utilisation par le Client de l'espace du Client et des Services de largeur de bande. À moins que les parties n'en aient convenu autrement, le Client s'engage à payer la prestation de ces autres services à un taux de 80\$CA l'heure, facturés par blocs d'au moins 15 minutes chacun.

Installation, enlèvement, propriété et accès aux équipements

Aeris Network est responsable de l'installation des équipements et est le seul propriétaire des équipements utilisés par le client. Le Client ne possède et ne peut exercer aucun droit sur l'équipement. L'accès aux équipements n'est pas permis. Une visite du centre de données peut être organisée sur rendez-vous et sous la supervision d'un membre du personnel de Aeris Network. Le client ne sera en aucun cas autorisé à travailler ou à effectuer des modifications aux équipements.

Menace immédiate

Si, de l'avis de Aeris Network Inc., agissant en cela de manière raisonnable, le site ou serveur hébergé constitue une menace immédiate à l'intégrité ou au rendement du matériel ou du réseau de Aeris Network Inc. ou de quelque autre usager des services, ou constitue une menace immédiate à la sécurité d'une personne quelle qu'elle soit, Aeris Network Inc. pourra alors prendre les mesures qu'il estime nécessaires, sans préavis au Client et sans engager sa responsabilité quant aux dommages pouvant alors être occasionnés par une éventuelle interruption dans le déroulement des activités commerciales du Client (ou des clients de celui-ci, le cas échéant). Aussitôt que possible après la réalisation de tels travaux, Aeris Network Inc. avisera le Client par courrier électronique de la nature des travaux réalisés ou des mesures prises, selon le cas.

Relocalisation

Dans l'éventualité où Aeris Network Inc. en fait la demande par courriel, le Client s'engage à relocaliser son site ou son(s) serveur(s) au nouvel endroit ou serveur offert par Aeris Network Inc. et ce, dans un délai de trente (30) jours de la réception de l'avis à cet effet.

Assurances

Le Client s'engage à ne pas tenir responsable Aeris Network Inc. et de l'indemniser contre toute réclamation, responsabilité, blessure, mort ou tous dégâts matériels qui pourraient résulter ou provenir de l'utilisation et/ou occupation de l'espace d'hébergement loué par le Client. Aeris Network Inc. ne sera en aucun cas tenu responsable de quelque perte, vol, disparition, dommages, ou destruction d'aucune propriété personnelle, y compris les données du Client enregistrées ou placées par celui-ci dans l'espace loué ou la propriété environnante indépendamment de la cause. En aucune circonstance Aeris Network Inc. ne sera tenu de fournir une assurance visant le matériel dont le Client est propriétaire ou les données hébergées par le Client.

Client en défaut

Si le Client est en défaut relativement à l'une ou l'autre des obligations qui lui incombent en vertu de la présente Convention, Aeris Network Inc. peut à son gré prendre l'une ou l'autre sinon toutes les mesures suivantes : (i) suspendre l'accès à l'espace du Client, sans préavis; (ii) si le Client est en défaut en raison du non-paiement de quelque somme due à Aeris Network Inc., Aeris Network Inc. peut exercer tous les droits et recours conférés à une partie titulaire d'une garantie en vertu des lois applicables, y compris et sans limiter la portée de ce qui suit, procéder en respectant le délai de préavis le moins long prévu par la loi (s'il en est).

Méthode de facturation

Sauf sur avis contraire de la part du Client, les communications de facturation des services de Aeris Network Inc. se font par courrier électronique. La première facture doit être payée préalablement à l'ouverture du compte. Les factures suivantes doivent être payées entièrement un maximum de quinze (15) jours après la réception de la facture.

Paiements

Tous les frais mensuels récurrents sont payables à l'avance selon le terme choisi par le Client (mensuel, trimestriel, semestriel, annuel). Le versement du premier mois de service, tel que précisé à la carte des services, doit être payé par le Client à Aeris Network Inc. à l'ouverture du compte. Toutes les sommes doivent être payées en dollars \$CA dans les quinze (15) jours suivant la date apparaissant sur les factures émises par Aeris Network Inc., lesdites factures étant émises 15 jours avant la fin de la période payée. Tout paiement non effectué à son échéance portera intérêt au taux de deux pour cent (2%) par mois, composé mensuellement (correspondant à un taux d'intérêt annuel de 26.86%). Tout chèque ou prélèvement bancaire qui sera retourné pour manque de fonds entraînera des frais de gestion de 20\$CA.

Prélèvements automatiques par carte de crédit

Dans le cas de paiements par carte de crédit, Aeris Network utilisera les informations en sa possession pour effectuer un paiement à la date de facturation. Le client ne recevra pas d'avis précédent le paiement. Il recevra un avis après chaque prélèvement effectué sur la carte de crédit. Si jamais le client désire désactiver le prélèvement automatique, il lui suffit de contacter le service à la clientèle par l'intermédiaire du portail client. En soumettant un premier paiement ou en ré-activant l'option de prélèvement automatique, le client confirme qu'il a lu et accepte ces conditions de fonctionnement pour le prélèvement automatique. De plus, le client autorise donc Aeris Network à prélever le montant du solde à régler sur la carte de crédit utilisés. Le client autorise donc aussi son institution financière émettrice de sa carte de crédit à charger son compte pour les montants relatifs aux services de Aeris Network. Cette autorisation sera valable jusqu'à ce qu'une personne autorisée sur le compte demande de suspendre le prélèvement automatique.

Le Client effectuera les dits paiements sous forme de paiements pré autorisés liés à une carte de crédit, par virement bancaire ou encore par chèque tiré sur des fonds immédiatement disponibles, ledit chèque devant être remis à Aeris Network Inc. à l'adresse mentionnée au début du présent document. Le paiement par chèque ou par virement bancaire devra être effectué pour une période minimale de 3 mois.

Défaut de paiement

Suite à un défaut de paiement, un avis de 48 heures afin d'y remédier sera expédié. Dans le cas où le paiement ne serait pas effectué dans le délai prescrit, le compte sera temporairement suspendu pour non-paiement. En hébergement partagé, cette suspension sera effectuée en coupant les accès FTP et en modifiant la page d'accueil. En hébergement serveurs, la suspension sera effectuée par le débranchement du réseau. Des frais de 25 \$CA seront exigés pour réactiver le compte en plus du paiement total des factures en souffrance, et ce, quel que soit le type de service.

Modification des frais payables

Moyennant un préavis d'au moins trente (30) jours avant la fin du terme, Aeris Network Inc. peut modifier les frais payables en vertu de la présente Convention. Le Client s'engage à payer toutes les taxes imposées à l'égard des services visés à la carte des services (telle que modifiée de temps à autre par les parties) ou à l'égard des autres services visés à la carte des autres services fournis par Aeris Network Inc., le cas échéant en vertu de la présente Convention.

Annulation ou non-renouveaulement de l'entente

L'entente est automatiquement reconduite à la fin de chaque période de paiement. L'une ou l'autre des parties peut mettre fin à la présente Convention à la date d'anniversaire mensuel du produit (La date d'anniversaire mensuel correspond à la journée du mois à laquelle le compte a été ouvert. Par exemple, si la date d'ouverture de votre compte est le 8 septembre, les changements demandés pourront être effectués le 8 de chaque mois) ou après la fin de la période d'engagement indiquée sur la carte de service, (i) sans motif, moyennant un préavis de 48 heures avant la date d'anniversaire mensuel par écrit à l'autre partie; ou (ii) si l'autre partie (x) est en défaut à l'égard d'un élément important des présentes (ceci comprenant, tout défaut de la part du Client d'effectuer un paiement à son échéance) et si elle n'a pas remédié à ce défaut dans un délai raisonnable suivant la réception d'un avis émis par l'autre partie le constatant; ou (y) fait volontairement l'objet de procédures prises en vertu de dispositions législatives en matière de faillite ou d'insolvabilité, ou fait involontairement l'objet de procédures prises en vertu de dispositions législatives en matière de faillite ou d'insolvabilité qui n'est pas rejeté dans un délai de soixante (60) jours du moment de leur dépôt.

La demande de fermeture de compte ou de non-renouveaulement doit être accompagnée de la signature du Client, sauf si cette demande est effectuée via le portail client accessible en ligne sur le site de Aeris Network. Cette demande peut être envoyée par la poste à l'adresse suivante: Aeris Network, CP 55015, Longueuil (Quebec) J4H 0A2, CANADA

Modifications au compte ou à la carte des services

Tout changement à la carte de services ou changement au compte signifiant une augmentation du montant mensuel payé par le client pourra se faire en tout temps, à la demande du client. Tout changement à la carte de services ou changement au compte signifiant une diminution du montant mensuel payé par le client ne pourra être effectué qu'après la fin de la période d'engagement indiquée sur la carte de services ou, lorsqu'il n'y a pas d'engagement en cours, seulement à partir de la prochaine date d'anniversaire mensuel du produit visé.

Politique de remboursement

À la date d'anniversaire mensuel du produit visé et après la fin de la période d'engagement indiquée sur la carte de service, un crédit équivalent aux sommes payées d'avance pourra être appliqué au compte du Client pour l'achat d'autres produits ou services vendus par Aeris Network.

Les erreurs de facturation peuvent être créditées pour une période rétroactive maximum de un (1) mois.

Obligation de paiement

Le Client est dans l'obligation de payer son compte même s'il n'en fait aucune utilisation. Dès l'ouverture d'un compte, Aeris Network assigne et réserve un espace d'hébergement, des ressources et du matériel selon les besoins du client, le Client a donc la possibilité d'utiliser son compte à sa guise dès sa mise en service.

Autorisation de crédit

Le Client autorise par les présentes Aeris Network Inc. à obtenir des renseignements sur le crédit ainsi que des références bancaires et financières concernant le Client, aux fins d'évaluer la qualité du crédit du Client, et le Client s'engage à exécuter et à livrer au Aeris Network Inc. tels autres documents et assurances et à prendre telles autres mesures que Aeris Network Inc. pourrait raisonnablement requérir de temps à autre afin de réaliser l'intention et l'objet du présent article.

Garantie de disponibilité réseau

Aeris Network garantit la disponibilité de son réseau à 99.9%. Certaines restrictions s'appliquent. Les conditions exactes de la garantie de disponibilité réseau sont énoncées en tout temps sur le site de Aeris Network.

Garantie de disponibilité de l'alimentation électrique

Aeris Network garantie la disponibilité de l'alimentation au centre de données à 99.9%. Certaines restrictions s'appliquent. Les conditions exactes de la garantie de disponibilité de l'alimentation électrique sont énoncées en tout temps sur le site de Aeris Network.

Garantie de remplacement matériel

Aeris vServers & PowerServers, et Email-Ready

Aeris Network garantie le remplacement matériel des serveurs dans un délai de 8 heures. Certaines restrictions s'appliquent.

Responsabilité limitée

LE CLIENT RECONNAÎT QUE Aeris Network Inc. PERMETTS À D'AUTRES UTILISATEURS DU SERVICE D'INSTALLER LEURS SITES ET SERVEURS DANS SES INSTALLATIONS. Aeris Network Inc. NE SAURAIT AUCUNEMENT ÊTRE TENU RESPONSABLE DE QUELQUES DOMMAGES, FRAIS OU PERTES OCCASIONNÉS AU CLIENT (NI AUX CLIENTS DE CE DERNIER) EN RAISON D'UN ACTE OU DU MATÉRIEL D'UN AUTRE TITULAIRE DU SERVICE OU DU DÉFAUT D'AGIR DE LA PART D'UN AUTRE TITULAIRE DU SERVICE. LA RESPONSABILITÉ CONTRACTUELLE, DÉLICTEUELLE (NOTAMMENT À CAUSE DE NÉGLIGENCE), LÉGALE OU AUTRE de Aeris Network Inc. ENVERS LE CLIENT (OU LES CLIENTS DE CE DERNIER) RELATIVEMENT À L'EXÉCUTION OU L'INEXÉCUTION, SELON LE CAS, DE QUELQUE OBLIGATION DÉCOULANT DE LA PRÉSENTE CONVENTION, EN CE QUI A TRAIT À TOUTE RÉCLAMATION, QUELLE QU'ELLE SOIT, EST LIMITÉE ET NE SAURAIT EN AUCUN CAS ÊTRE SUPÉRIEURE À LA TOTALITÉ DES FRAIS PAYÉS PAR LE CLIENT À Aeris Network Inc. EN VERTU DE LA PRÉSENTE CONVENTION AU COURS DE LA PÉRIODE DE TROIS (3) MOIS PRÉCÉDANT IMMÉDIATEMENT LA DATE À LAQUELLE UNE TELLE RÉCLAMATION A PRIS NAISSANCE. Aeris Network Inc. NE POURRA EN AUCUN CAS ÊTRE TENU RESPONSABLE DE PERTE DE PROFITS NI DOMMAGES SPÉCIAUX, INDIRECTS, ACCESSOIRES, INCIDENTS OU PUNITIFS.

Forces majeures

Aucune des parties ne saurait être tenue responsable d'un délai, d'une interruption ou de l'inexécution de l'une de ses obligations, en raison d'un cas fortuit, d'une guerre déclarée ou non, d'un attentat terroriste, d'un incendie, d'un orage, d'une panne d'électricité prolongée, d'un glissement de terrain, d'un tremblement de terre, d'une attaque informatique, d'un virus informatique ou de quelque autre événement de même nature à l'égard duquel la partie affectée n'exerce aucun contrôle ("force majeure"). En cas de force majeure, la partie invoquant la force majeure doit en aviser l'autre partie dans les plus brefs délais. La partie invoquant la force majeure s'engage à consacrer tous les efforts raisonnables sur le plan commercial afin de mettre fin à l'incidence de la force majeure ou d'y remédier. Le présent article ne saurait toutefois être invoqué pour excuser le défaut d'effectuer un paiement à son échéance.

Copies de secours

Aeris Shared Hosting

Aeris Network Inc. fera tout en son possible, afin de disposer de copies de secours du contenu des serveurs et met en place un mécanisme de copies de secours complet pour l'ensemble de ses solutions d'hébergement mutualisé. Quoi qu'il en soit, le client doit, en tout temps, s'assurer de disposer d'une copie de secours de ses sites et bases de données, ainsi que de tout le contenu hébergé dans son espace. Aeris Network ne pourra en aucun cas être tenu responsable de dommages résultant de la perte des données.

Aeris vServers & PowerServers, et Email-Ready

Le client doit, en tout temps, s'assurer de disposer d'une copie de secours de ses sites et bases de données, ainsi que de tout le contenu hébergé dans son espace. Aeris Network ne pourra en aucun cas être tenu responsable de dommages résultant de la perte des données.

Revente

Le Client peut, dans le cours normal de ses activités commerciales revendre les services à ses clients pour leur propre usage sous réserve du respect de toutes les conditions et modalités énoncées à la présente Convention. Le Client agira à titre de seul point de contact en ce qui concerne lesdits clients et Aeris Network Inc. et le Client demeurera responsable de tous les frais et autres coûts exigibles en vertu de la présente Convention. L'acte ou l'omission de la part d'un tel client qui constitueraient une contravention à la présente Convention s'il s'agissait du fait du Client, sera réputé constituer une contravention à la présente Convention de la part du Client. Le Client convient en outre de défendre, de dédommager et de tenir indemne Aeris Network Inc., ses dirigeants, administrateurs et employés (collectivement appelés les indemnisés), de quelque dommage, coûts et frais, y compris les frais juridiques raisonnables, découlant ou survenant en raison de (i) quelque acte ou omission de la part d'un tel client qui constituerait une contravention à la présente Convention ou autrement de l'exécution ou de l'inexécution d'une partie ayant quelque rapport que ce soit avec la présente Convention.

Propriété et droits d'auteurs

Le Client représente et atteste qu'il est soit le propriétaire du contenu qu'il héberge, soit qu'il détient tous les droits requis à l'égard dudit contenu lui permettant de placer ledit contenu dans les lieux desservis.

Totalité de la Convention

La présente Convention de termes de services, les conditions d'utilisation et ses annexes constituent la totalité de la convention intervenue entre les parties, et ont préséance sur quelque autre proposition, discussion ou écrit antérieur intervenu entre les parties à ce sujet. SOUS RÉSERVE DE TOUTE STIPULATION EXPRESSE DANS LA PRÉSENTE CONVENTION, AERIS NETWORK NE FAIT AUCUNE REPRÉSENTATION, GARANTIE NI CONDITION, EXPRESSE OU IMPLICITE OU LÉGALE QUANT À LA QUALITÉ MARCHANDE, À LA DURABILITÉ OU À LA PERTINENCE POUR L'USAGE AUXQUELS LES BIENS OU SERVICES VISÉS SERAIENT DESTINÉS, OU ENCORE QUANT À LEUR PROPRIÉTÉ OU À LEUR CONFORMITÉ PAR AILLEURS, NI QUANT À TELLE AUTRE GARANTIE OU CONDITION ÉMANANT D'UNE LOI OU DU DROIT, NI DANS LE COURS DE TRANSACTIONS OU D'USAGES COMMERCIAUX.

Divisibilité et remise en état des dispositions.

Si une partie quelconque des dispositions de la présente convention est jugée inexécutoire ou illégale ou devient inexécutoire ou illégale par ailleurs, ladite partie sera remise en état dans la mesure nécessaire afin d'assurer que la présente convention demeure en vigueur quant aux autres modalités et conditions qui y sont stipulées et dans la mesure où la disposition affectée est ainsi remise en état.

Lois applicables et juridiction.

Ce Contrat est régi par les lois du Québec et celles du Canada qui y sont applicables. Les Parties soumettent irrévocablement les litiges découlant de ce Contrat aux cours québécoises, district judiciaire de Montréal.

Plaintes

Toute plainte ou abus remarqués sur un site hébergé par AERIS NETWORK INC. devra être envoyé à abuse@aerisnetwork.com.

Réserve de droits de AERIS NETWORK

AERIS NETWORK se réserve le droit de modifier en tout temps les présentes politiques. AERIS NETWORK se réserve tous les droits qui ne lui ont pas été expressément conférés aux présentes.