

Termes de services

Applicable à tous les clients de ManaWeb

Les politiques suivantes s'appliquent à tous les clients des services de ManaWeb. En vous abonnant aux services de ManaWeb, 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 ManaWeb. Dans ce document, les sections identifiées par ManaWeb Hébergement s'appliquent aux abonnés de plans d'hébergement partagé.

Modalités générales de la convention

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

Politique de confidentialité

ManaWeb 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. ManaWeb 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.

Consentement

En acceptant les conditions d'utilisation, vous consentez à l'utilisation de vos données personnelles aux fins prévues par les présentes. Vous comprenez que vos données personnelles peuvent être traitées par ManaWeb à moins que vous retiriez votre consentement. Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment en contactant ManaWeb.

Services de connectivité à l'Internet

ManaWeb 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.

Adresses IP

Toute adresse IP attribuée au Client par ManaWeb 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 ManaWeb. Faute de se conformer à cette section peut résulter à la révocation de l'adresse IP par ManaWeb après cinq (5) jours d'avis au Client. ManaWeb maintiendra le contrôle et la propriété de tout chiffre ou adresse provenant du protocole internet qui peut être attribué au Client par ManaWeb. ManaWeb se réserve aussi le droit de modifier ou retirer ce protocole internet à sa discrétion.

Autres services

Si le Client en fait la demande, ManaWeb 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 125\$CA l'heure, facturés par blocs d'au moins 30 minutes chacun.

Installation, enlèvement, propriété et accès aux équipements

ManaWeb 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 ManaWeb. Le client ne sera en aucun cas autorisé à travailler ou à effectuer des modifications aux équipements.

Menace immédiate

Si, de l'avis de ManaWeb, 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 ManaWeb ou de quelque autre usager des services, ou constitue une menace immédiate à la sécurité d'une personne quelle qu'elle soit, ManaWeb 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, ManaWeb avisera Le Client par courrier électronique de la nature des travaux réalisés ou des mesures prises, selon le cas.

Relocalisation

Dans l'éventualité où ManaWeb en fait la demande par courriel, Le Client s'engage à relocaliser son site ou son(s) serveur(s) au nouvel endroit offert par ManaWeb 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 ManaWeb 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. ManaWeb 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 ManaWeb 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, ManaWeb 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 ManaWeb, ManaWeb. 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 ManaWeb. 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.

Paievements

Tous les frais mensuels récurrents sont payables à l'avance selon le terme choisi par le Client (tel que mensuel, trimestriel, annuel). Le versement du premier mois de service, tel que précisé à la carte des services, doit être payé par le Client à ManaWeb 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 ManaWeb, 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, ManaWeb 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 de son hub client en sélectionnant la section Finance puis l'option "contacter la Facturation". Si le client désire ensuite ré-activer le prélèvement automatique, il suffit, lors d'un paiement manuel, de sélectionner la case "prélèvement automatique". 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 ManaWeb à prélever le montant du solde à régler sur la carte de crédit utilisée. 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 ManaWeb. Cette autorisation sera valable jusqu'à ce qu'une personne autorisée sur le compte demande de suspendre le prélèvement automatique.

Le Client effectuera lesdits paiements sous forme de paiements préautorisés liés à une carte de crédit, ou encore par chèque tiré sur des fonds immédiatement disponibles, ledit chèque devant être remis à ManaWeb, à l'adresse mentionnée au début du présent document. Le paiement par chèque 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. Cette suspension sera effectuée en coupant les accès FTP et en modifiant la page d'accueil. 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, ManaWeb. 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 ManaWeb, le cas échéant en vertu de la présente Convention.

Annulation ou non-renouvellement 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 mensuelle 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-renouvellement doit être accompagnée de la signature du Client, sauf si cette demande est effectuée via le panneau de contrôle "Hub Client" accessible en ligne sur le site ManaWeb.com. Cette demande peut être envoyée par télécopieur au: +1 (514) 286-1815 ou par la poste à l'adresse suivante: ManaWeb, 20 Place du commerce, Île des Soeurs, Montréal (Québec) H3E 1Z6, CANADA. L'avis de fermeture du compte doit contenir le nom de domaine du compte à annuler ou l'identifiant du serveur, le nom du Client, la signature du Client et la raison de l'annulation du compte.

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

Les montants versés à l'avance ne peuvent être remboursés après la garantie de satisfaction qui se termine 30 jours après la date de livraison du service. Toutefois, 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 ManaWeb.

Les erreurs de facturation peuvent être créditées pour une période rétroactive maximum de deux (2) 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, ManaWeb 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 ManaWeb 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 à ManaWeb tels autres documents et assurances et à prendre telles autres mesures que ManaWeb pourrait raisonnablement requérir de temps à autre afin de réaliser l'intention et l'objet du présent article.

Garantie de satisfaction

Le Client dispose de 30 jours après sa date d'ouverture de compte pour annuler ce dernier avec remboursement. Certaines restrictions s'appliquent. Les conditions exactes de la garantie de satisfaction peuvent être demandées en tout temps à ManaWeb.

Garantie de disponibilité réseau

ManaWeb garantit la disponibilité de son réseau à 100%. Certaines restrictions s'appliquent. Les conditions exactes de la garantie de disponibilité réseau peuvent être demandées en tout temps à ManaWeb.

Garantie de disponibilité de l'alimentation électrique

ManaWeb garantit la disponibilité de l'alimentation au centre de données à 100%. Certaines restrictions s'appliquent. Les conditions exactes de la garantie de disponibilité de l'alimentation électrique peuvent être demandées en tout temps à ManaWeb.

Responsabilité limitée

LE CLIENT RECONNAÎT QUE ManaWeb PERMET À D'AUTRES UTILISATEURS DU SERVICE D'INSTALLER LEURS SITES ET SERVEURS DANS SES INSTALLATIONS. ManaWeb 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, DÉLICTUELLE (NOTAMMENT À CAUSE DE NÉGLIGENCE), LÉGALE OU AUTRE de ManaWeb 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 ManaWeb 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. ManaWeb 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

ManaWeb 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. ManaWeb 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 ManaWeb 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 ManaWeb, 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 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, ManaWeb 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 remarqué sur un site hébergé par ManaWeb devra être envoyé à abus@manaweb.ca ou par courrier à : ManaWeb, 50 Germaine-Guèvremont, Verchères (Québec) J0L 2R0, CANADA

Réserve de droits de ManaWeb

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