

Unity Web s'engage à fournir un service de haute qualité à tous ses clients, sur une obligation de moyens. Notre engagement est soutenu par le présent accord de niveau de service (SLA), qui décrit les garanties fournies, et appliqué à tous les clients qui ont commandé des services créés par Unity Web, et disposé d'un compte courant (et non en souffrance).

Unity Web garantit 99,9% de disponibilité du service, mesurée sur une base calendaire mois.

## Support Technique

La Société fournira un appui technique à titre gracieux pour les questions relatives aux serveurs de l'entreprise et l'accès aux serveurs autorisés, produits et services au client. Tout et toutes les applications Web, les logiciels de tiers, des scripts ou des composants de tiers ou développées par le client ne sont pas pris en charge par le support technique de la société. Société surveille ses serveurs 24 heures par jour, 7 jours par semaine, 365 jours par an. Agents de soutien technique sont disponibles par courriel (à l'adresse [support@unity-web.ch](mailto:support@unity-web.ch)). Le client doit envoyer un message contenant une description complète de la question, ainsi que compte le nom d'utilisateur du client. Plusieurs messages sur le même sujet ne doivent pas être envoyées, et doivent être traitées de façon appropriée, que les questions de soutien envoyés à d'autres adresses e-mails (autre que celle mentionnées) peuvent ne pas être traitées.

## Facturation et questions relatives aux commandes de services/produits.

Toutes les demandes de facturation pour services et produits, ainsi que toutes les demandes liées à l'achat de nouveaux produits et services, et des réductions disponibles doivent être envoyées à l'adresse e-mail appropriée [support@unity-web.ch](mailto:support@unity-web.ch)

## Niveau de Service

L'objectif de Unity Web est d'atteindre 100% de disponibilité de service pour tous nos clients. Notre accord de niveau de service publié est de 99,9%. Si la disponibilité des services du site Web du client est inférieur à 99,9%, Unity Web émettra un crédit au client conformément à l'échéancier suivant, avec le crédit étant calculé sur la base de la charge de service mensuels pour les produits et services concernés.

DISPONIBILITÉ	CRÉDIT (EN POURCENTAGE)
99.5 à 100%	0%
98% à 99.6%	10%
95% à 97.9%	25%
90% à 94.9%	50%
89.9% et inférieur	80%

## Exceptions

Le Client ne doit pas recevoir de crédits au titre du présent SLA dans le cadre de toute défaillance ou l'insuffisance de disponibilité du service causé par ou associées à:

1. Intervention du client ou d'autres personnes autorisées par le Client à utiliser le Service en vertu de l'Accord
2. Panne électrique des installations, équipements, systèmes ou des connexions non planifiées par Unity Web;
3. Défaillance des circuits d'accès au réseau Internet de d'Unity Web, à moins que cette défaillance est due uniquement par Unity Web
4. Travaux de maintenance planifiés ou mises à jour urgentes
5. Événements malveillants tels que attaque de déni de service, l'activité des pirates, ciblés contre Unity Web ou un client d'Unity Web
6. Problèmes DNS hors du contrôle d'Unity Web
7. Panne d'autres prestataires de services et partenaires Unity Web

## Demande de remboursement et de paiement

Dans le cas où Unity Web néglige de maintenir notre accord de niveau de service , le client peut demander un crédit pour les services . Afin de recevoir un crédit , le client doit en faire la demande en envoyant un courriel à : info ( at) Unité Web.ch . Chaque demande dans le cadre de ce SLA doit inclure le numéro de compte du client et les dates et heures de l'indisponibilité de VPS Server du client. En outre, la demande de la clientèle doit être reçu par Unity Web dans les dix ( 10) jours ouvrables après la date concernée. ( ie. date du client VPS Server n'était pas disponible ) . Une fois Unity Web a confirmé l'indisponibilité des services basés sur les informations fournies dans la demande de crédit du client , les crédits , à l'exclusion de toutes les taxes applicables facturés aux clients et perçue par Unity Web , sera appliqué au compte du client dans les deux cycles de facturation. Crédits ne seront pas appliquées aux comptes . Le client ne peut recevoir plus d'un (1) crédit par incident , et en aucun cas, le client recevra frais récurrents par incident plus d'un mois en vertu du présent SLA . Le client doit être un client Web de l'unité avec un courant (et non échus ) compte pour recevoir le crédit . Crédits ne seront pas appliquées aux comptes qui sont en souffrance ou pour les comptes qui ont été annulées avant que les conditions de crédit sont remplies . Les crédits seront appliquées contre les achats ou les renouvellements pour laquelle le paiement est dû après la date à laquelle le crédit est appliqué . Les crédits ne peuvent être utilisés pour faire actuel comptes en souffrance ou appliquée à des soldes en souffrance .

## Loi applicable et juridiction

Unity Web a son siège à Genève, en Suisse, où ce site est exploité. Le présent site, les règles qu'elle comporte, son utilisation et les présentes conditions générales sont régies par le droit suisse, à l'exclusion des règles de conflit de lois. L'utilisateur consent à la juridiction des tribunaux de Genève, Suisse, pour toute action visant à faire respecter cet avertissement légal ou portées à l'égard de ce site, l'appel à la Cour fédérale suisse étant réservés.

Dans le cas où une action est intentée à l'égard de cet avertissement légal ou ce site et sur la base d'un contrat, les règles de compétence dans le contrat prévaudront.