



SPUN inc.

Termes et conditions d'hébergement Web de SPUN inc.

(Disponible à <https://www.spun.qc.ca/politiques>)

Ces « *Termes et conditions d'hébergement Web de SPUN inc.* » font partie intégrante des « *Politiques, Termes et Conditions de SPUN inc.* », disponibles à <https://www.spun.qc.ca/politiques>

Les « *Politiques, Termes et Conditions de SPUN inc.* » s'appliquent également.

Dans ce document, le « *Client* » réfère à au client de SPUN inc ou son agent/représentant autorisé. « *SPUN inc.* » réfère à SPUN inc., ses employés, représentants ou sous-traitants. « *Service* » réfère aux services offerts par SPUN inc., par exemple et sans limiter, tous les types d'hébergement Web, serveur privé virtuel, serveur virtuel, hébergement d'application, service de courriel, HTTP, POP3, SMTP, FTP, SSH, Telnet, DNS, gestion DNS, enregistrement de nom de domaine, ou la fourniture de tout autre service par SPUN inc.

L'utilisation des Services de SPUN inc. par le Client indique une acceptation de ces Termes et conditions d'hébergement Web de SPUN inc.

1. Responsabilité :

- a. Le Client reconnaît qu'il a la responsabilité légale entière du contenu et matériel mis ou transmis sur ou par les services de SPUN inc.
- b. Le Client est responsable de l'utilisation qui est faite de son compte d'hébergement Web.
- c. Le Client est responsable de s'assurer qu'il rencontre et respecte les exigences d'enregistrement des noms de domaine, particulièrement de noms de domaines de ccTLD (« *Country Code Top Level Domains* ») spécifiques à un pays ou un territoire. Ces conditions peuvent inclure, entre autres, une présence et/ou résidence dans un pays ou une zone géographique spécifique.
- d. Le Client est responsable de tenir les informations WHOIS (incluant, entre autres, nom du titulaire, adresse postale complète, numéro de téléphone et adresse de courriel) de son/ses nom(s) de domaine à jour. Selon les termes et conditions de l'ICANN, fournir des informations de WHOIS incorrectes ou périmées peut entraîner la suppression d'un nom de domaine.
- e. Il est interdit d'utiliser les Services de SPUN inc. pour toute activité illégale, incluant, mais sans limiter, exercer une activité illégale ou faire affaire de façon illégale.
- f. Les services de SPUN inc. ne peuvent être utilisés pour entreposer ou transmettre du contenu ou matériel obscène, menaçant, offensif, abusif, diffamatoire, illégal ou du matériel violant les droits de propriété intellectuelle.

2. Utilisation des Services :

- a. Le client est responsable de bien effectuer les mises à jour des mises-à-jour des scripts et applications utilisées, pour éviter qu'un compte/script/application ne puisse se faire exploiter ("hacker").
- b. Advenant le cas où le compte d'hébergement Web d'un Client se ferait abuser / compromettre (« *hacker* ») et/ou utiliserait une portion disproportionnel de

ressources sur un serveur, SPUN inc. devra suspendre le compte d'hébergement Web afin de préserver la stabilité du serveur.

- c. Advenant ce cas, temps de travail effectué par les techniciens de SPUN inc. pour de l'aide, du support et/ou le nettoyage (lorsque possible) du site Web et compte d'hébergement Web du Client sera facturé au tarif horaire régulier.

3. Spam :

- a. Le spam (courriel non sollicité envoyé en masse) est un fléau qui affecte tous les usagers et entravent le bon fonctionnement des serveurs de même que l'utilité du courriel comme méthode de communication efficace et fiable. Si un usager envoie du spam, le serveur d'envoi de courriel en question sera rapidement mis sur une liste noire (« *blacklist* ») de source de spam et tous les usagers du serveur en sont affectés. Une situation du genre cause un grand dommage et entraîne une grande charge de travail et des coûts supplémentaires pour SPUN inc.
- b. SPUN inc. maintient une politique de tolérance zéro à l'égard de l'envoi de spam par les Services de SPUN inc. L'envoi de spam par les Services de SPUN inc. est strictement interdit.
- c. Un compte qui envoie du spam se verra immédiatement suspendu, et ce, sans préavis.
- d. En cas de spam envoyé par le compte du Client, un frais de 1\$ par courriel de spam envoyé sera chargé, minimum 250\$ et jusqu'à un maximum de 5000\$ par incident.
- e. L'envoi de courriel à des listes d'expédition de courriel doit se faire selon la méthode de la double confirmation (« *double opt-in* »), et le Client doit conserver une preuve de la confirmation d'acceptation d'ajout à une liste de la part d'un destinataire, autrement l'envoi est considéré comme étant du spam.

4. Mises à jour du serveur :

- a. Les mises à jour de sécurité (et autres) sont nécessaires et essentielles au bon fonctionnement du serveur, et sont réalisés régulièrement, comme partie intégrale de la maintenance régulière des serveurs d'hébergement Web. Il se peut que des mises à jour du serveur (ex: changement de mises à jour de version de php ou MySQL) puissent affecter des scripts ou applications. SPUN inc. n'est pas responsable des effets possibles qu'une mise à jour du serveur puisse avoir sur le site Web d'un Client.
- b. SPUN inc. recommande au Client de toujours maintenir ses scripts à jour afin qu'ils soient compatibles avec les versions courantes de logiciels de serveur, de façon à éviter des problèmes ou incompatibilités lors de mises à jour du serveur.
- c. SPUN inc. recommande également au Client de programmer ses applications selon les "bonnes pratiques" de l'industrie.

5. Support technique :

- a. Le support de l'hébergement Web se fait uniquement par courriel, via le système de billet de support.
- b. L'adresse de courriel de contact du support technique est : support@spun.qc.ca
- c. Le Client peut choisir de recevoir du support technique par téléphone. En ce cas, ce sera considéré comme une requête de service, et chargé au tarif horaire régulier.

6. Sauvegardes

- a. Le Client est responsable de faire des sauvegardes fréquentes et régulières des données entreposées par les Services de SPUN inc.
- b. Les sauvegardes des données du Client peuvent être faites de différentes façons, dont celle-ci : <https://www.cpanel.net/media/tutorials/backup.htm>
- c. En aucun cas, SPUN inc. ne peut être tenu responsable pour une perte de données.
- d. SPUN inc. effectue des sauvegardes régulières des données des serveurs pour s'assurer que les données critiques ne soient jamais perdues. SPUN inc. fournit ce coûteux service par courtoisie, et sans aucune garantie. Ces sauvegardes de serveur sont pour des restaurations d'urgence uniquement.
- e. Advenant le cas où le Client désirerait restaurer un compte d'hébergement Web ou récupérer des fichiers d'une des sauvegardes périodiques faites par les systèmes de SPUN inc. (selon la disponibilité de ces dites sauvegardes - aucune garantie n'est donnée), il y aura un frais de 40\$ par sauvegarde récupérée et le temps de travail de technicien pour cette opération sera facturé comme appel de service, au taux horaire régulier de SPUN inc. (tel que défini dans les « *Politiques, Termes et Conditions de SPUN inc.* », disponibles à <https://www.spun.qc.ca/politiques>), minimum 1h de travail.
- f. SPUN inc. n'offre aucune garantie à ce qui a trait à la disponibilité de ces sauvegardes. Le Client a l'entière responsabilité de faire lui-même les sauvegardes des données qu'il considère importantes.

7. Garantie de disponibilité

- a. SPUN inc. garantit une disponibilité mensuelle de 99% de ses serveurs d'hébergement Web.
- b. SPUN inc. remboursera au Client, à sa demande, 5% du montant mensuel payé, jusqu'à concurrence de 100% du montant mensuel payé, pour chaque 1% de disponibilité en deça de 99% de tout mois de calendrier.
- c. Le pourcentage de temps hors-disponibilité sera calculé à partir du moment du premier billet de support ouvert par le Client jusqu'au moment où le service sera rétabli. Les rapports de services de surveillance externes ne sont pas acceptés pour établir le temps de disponibilité du serveur.
- d. Les temps de maintenance et d'entretien prévus sont exclus de cette garantie.
- e. Ce remboursement n'est disponible que pour les Clients dont le compte est en règle, c'est-à-dire dont le compte ne contient aucun montant en souffrance.
- f. La demande de remboursement doit parvenir à SPUN inc., avec les informations supportant la demande (ex : numéros de billets de support) au plus tard 30 jours après la fin d'un mois de calendrier.
- g. Cette garantie de disponibilité ne s'applique pas à tout logiciel et/ou programme développé par SPUN inc. ou par le Client.
- h. Cette garantie de disponibilité est la seule garantie offerte par SPUN inc. envers le Client concernant la disponibilité ou le bon fonctionnement de ses serveurs d'hébergement Web (incluant les serveurs de courrier électronique et FTP). Aucune autre garantie n'est offerte par SPUN inc.

8. Services pour missions / applications critiques :

- a. Le Client comprend que les services d'hébergement Web partagés offerts par SPUN inc. sont très fiables mais ne sont pas des services infaillibles. Il est certain qu'un forfait d'hébergement Web coûtant moins de 100\$ par mois ne peut nécessairement pas être parfait et exempt d'erreurs !
- b. Si le Client nécessite des Services infaillibles, il doit se tourner vers un type d'hébergement Web plus robuste - et également d'un autre niveau de prix, par exemple, une chaîne de serveurs dédiés redondants.
- c. Il n'est pas recommandé d'utiliser les services d'hébergement Web partagés pour la gestion des opérations internes de centrales nucléaires,

d'équipements dont la vie d'utilisateurs en dépend, de l'établissement d'une « ligne rouge » entre deux puissances nucléaires, ou de toute autre configuration pour laquelle une défaillance entraînerait des conséquences importantes pour le Client.

SVP, un peu de corrélation entre le montant payé par mois et l'importance que la disponibilité de ces services a pour vous !

9. Comptes

- a. Les noms de domaines enregistrés par SPUN inc. qui utilisent les DNS de SPUN inc. et qui n'ont pas d'hébergement Web ou redirection de service HTTP sont automatiquement munis d'une page de « stationnement » comprenant possiblement des liens de monétisation et/ou de la publicité par et pour le bénéfice monétaire de SPUN inc.
- b. Ces annonces, le cas échéant, sont générées automatiquement par des publicitaires externes. SPUN inc. n'a pas de contrôle sur le contenu spécifique des annonces affichées.
- c. Si le Client désire ne plus voir afficher cette page de stationnement, le Client n'a qu'à mettre du contenu (ex : sa propre page « en construction ») sur son compte d'hébergement Web.
- d. Le Client doit informer SPUN inc. de tout changement dans l'adresse de courriel principale utilisée, de même que pour son adresse postale et numéro de téléphone, de façon à ce que SPUN inc. soit en mesure de contacter le Client par courriel pour l'informer du renouvellement des Services du Client.
- e. Le Client est responsable de maintenir à jour ses informations de contact (courriel, adresse postale, numéro de téléphone) dans son Espace-Client, disponible à : <https://clients.spun.qc.ca/> .
- f. Le Client reconnaît que son compte peut être suspendu et effacé, et ses Services discontinués, si SPUN inc. est incapable de rejoindre le Client avec les informations de contact contenues dans l'Espace-Client du Client.
- g. Le Client n'est pas propriétaire de l'adresse(s) IP fournie(s) par SPUN inc. L'adresse IP liée à un compte peut changer à tout moment, sans nécessairement que SPUN inc. puisse donner de préavis à ce sujet.
- h. Le client est responsable de maintenir la confidentialité et la sécurité de ses identifiants de connexion (nom d'utilisateur et mot de passe). Le client est responsable de toute activité ou commande faite à partir de son compte qui ait été authentifié par son nom d'utilisateur et mot de passe.
- i. SPUN inc. ne peut être tenu responsable des conséquences d'une perte ou vol d'identifiants.
- j. Le Client est avisé qu'il est très fortement recommandé de choisir un mot de passe solide, comprenant lettres minuscules et majuscules, chiffres et ponctuation ou caractères spéciaux, et d'éviter des mots de passe (ou parties de mots de passe) qui pourraient être devinées par quiconque.
- k. En cas de perte ou de vol d'identifiants (mot de passe), ou d'identifiants dont la confidentialité aurait été compromise, le Client doit contacter le support technique de SPUN inc. (à <https://clients.spun.qc.ca/>) qui bloquera temporairement l'accès à son compte de gestion dès que possible.

10. Noms de domaine :

- a. Le Client doit aviser SPUN inc. de tout changement d'information de contact (adresse, téléphone, courriel) pour mettre à jour les infos WHOIS des noms de domaine, afin d'assurer la continuité des services.
- b. Selon les termes et conditions de l'ICANN, fournir des informations de WHOIS incorrectes ou périmées peut entraîner la suppression d'un nom de domaine.
- c. Le Client est responsable de s'assurer du renouvellement du son nom de domaine à temps. Le Client peut consulter en tout temps la date d'expiration de son nom de domaine par un service WHOIS tel que <https://whois.domaintools.com/> .

- d. Un frais de renouvellement tardif / manuel de 45\$ s'applique pour tout renouvellement de nom de domaine ayant dépassé sa date d'expiration. Il n'est pas toujours possible de renouveler un nom de domaine ayant dépassé sa date de validité.
- e. Certains noms de domaine ont une « période de rédemption » après leur expiration, durant laquelle ils peuvent toujours être récupérés manuellement moyennant des frais importants avant d'être remis disponibles au public. Ce frais de récupération d'un nom de domaine en période de rédemption est d'un minimum de 245\$.
- f. Certaines extensions de nom de domaine (« TLD ») ont des spécifications particulières et peuvent nécessiter l'acceptation des termes et conditions du Registre chargé de la gestion du TLD en particulier. Par exemple, l'ACEI/CIRA est le Registre gérant les noms de domaines .ca et les termes et conditions de l'ACEI/CIRA requièrent une « présence canadienne » pour le titulaire d'un domaine .ca.
- g. Ces spécifications pour certains TLD peuvent varier avec le temps. Le Client est responsable de se renseigner auprès des différents Registres et de s'assurer de sa conformité aux spécifications.
- h. L'acceptation des termes et conditions des Registres est une condition sine qua non pour l'enregistrement de nom de domaine. Le Client autorise SPUN inc. à accepter les termes et conditions des différents Registres au nom du Client, et le Client accepte d'être lié par les différents termes et conditions des différents Registres auxquels il est soumis.
- i. Le Client peut consulter les termes et conditions des différents Registres sur le site Web de ces Registres ou en contactant directement les Registres à ce sujet. Les informations de contact du registre pour chaque TLD peuvent être trouvées en effectuant une recherche par Google, et/ou à partir de ces pages Web :
 - i. <https://www.icann.org/en/resources/registries/listing>
 - ii. https://en.wikipedia.org/wiki/List_of_Internet_top-level_domains
 - iii. https://fr.wikipedia.org/wiki/Liste_des_domaines_nationaux_de_premier_niveau
- j. Le rôle de SPUN inc. se limite à transmettre la demande du Client pour l'enregistrement d'un nom de domaine au Registre approprié, via un Registraire du choix de SPUN inc.
- k. SPUN inc. ne pourra en aucune façon être tenu responsable des conséquences que pourrait avoir le non-respect des termes et conditions des Registres par le Client.
- l. La majorité des Registres étant situés dans des pays non-francophones, leur site Web et termes et conditions ne sont généralement pas disponibles en français. Le Client accepte la responsabilité de faire appel à un service de traduction, le cas échéant, si les termes et conditions de registraire sont en une langue qu'il ne comprend pas.

11. **Renouvellement**

- a. Les Services de SPUN inc. sont automatiquement renouvelés pour des périodes subséquentes de même durée si le Client n'a pas informé SPUN inc. par écrit de son abstention de renouvellement au moins 30 jours avant la date d'échéance des services actuels. Le Client reconnaît que, sauf si notification écrite au moins 30 jours avant la date d'expiration des Services, ces Services sont considérés comme étant voulus par le Client, actifs et facturables, et seront facturés de façon récurrente.
- b. Le préavis de non-renouvellement pour les VPS et serveurs dédiés est de : 45 jours.
- c. SPUN inc. a des coûts continuels et récurrents pour fournir aux Clients de l'espace disque, de la bande passante, de la surveillance et de l'entretien pour les services d'hébergement Web. SPUN inc. continuera d'assurer la disponibilité de ces Services pour le Client, à la hauteur du quota de ressources des forfaits correspondants, tant que le Client n'aura pas annulé

ces Services, de telle sorte que cela ne fait aucune différence pour SPUN inc. si les Services fournis (ex : espace disque) ont été utilisés par le Client ou non.

- d. SPUN inc. pourra, à sa seule discrétion, décider de ne pas renouveler automatiquement les Services d'un Client si SPUN inc. n'a pas reçu et traité le paiement du Client pour les dits services à la date d'échéance des Services en cours.
- e. Si le Client choisit de ne pas renouveler les Services fournis par SPUN inc., le Client reconnaît qu'il perd tous les droits sur ces Services à leur expiration.
- f. Le client est responsable de s'assurer du renouvellement des Services à temps. En aucun cas SPUN inc. ne pourra être tenu responsable si un service n'est pas renouvelé à temps.

12. Paiement

- a. Rappel : Voir la section "Paiement" des "Politiques, Termes et Conditions de SPUN inc.", disponibles à: <https://www.spun.qc.ca/politiques>
- b. Les frais et coûts des Services offerts par SPUN inc., incluant, mais sans limiter, l'hébergement Web, l'enregistrement de nom de domaine, les certificats SSL, la colocation, les adresses IP dédiées, la bande passante, etc., ne sont pas remboursables, et ce même si la durée de validité du service n'est pas entièrement écoulée.
- c. Le Client reconnaît que SPUN inc. a le droit de suspendre l'accès au Service et/ou de supprimer le compte d'hébergement Web non payé si une facture est impayée depuis plus de 30 jours, ou si la période de validité des Services est expirée et que le paiement n'est pas parvenu à SPUN inc à temps.
- d. Un frais de réactivation de 35\$ est applicable pour restaurer un compte suspendu.
- e. Un compte supprimé ne peut pas être restauré.
- f. Advenant une suspension ou une suppression de compte, la facture impayée demeure payable en entier.
- g. Le Client dégage expressément SPUN inc. de toute réclamation à l'égard de la suspension ou la suppression de compte ou de Service(s) pour cause de facture impayée en totalité ou en partie.
- h. Le Client reconnaît que si une facture est impayée depuis plus de 30 jours, le Client perd tout droit sur son/ses nom(s) de domaine. SPUN inc. peut, à sa seule discrétion, effacer le nom de domaine, transférer la propriété du nom de domaine au nom de SPUN inc. ou d'une tierce partie, et utiliser le nom de domaine comme bon lui semble, sans restriction aucune. La facture impayée demeure payable en entier.

13. Suspension / suppression / terminaison du compte

- a. Le Client reconnaît que SPUN inc. a le droit de suspendre ou de supprimer un compte des serveurs de ses serveurs si, pour une quelconque raison, le compte du Client menace la sécurité ou la stabilité du serveur et/ou des Services.
- b. Le Client reconnaît que SPUN inc. a le droit de suspendre l'accès au Service et/ou de supprimer le compte d'hébergement Web non payé si une facture est impayée depuis plus de 30 jours, ou si la période de validité des Services est expirée et que le paiement n'est pas parvenu à SPUN inc à temps. SPUN inc. peut, à sa seule discrétion, supprimer le compte et supprimer toutes les données entreposées sur les Services de SPUN inc.
- c. Le Client reconnaît que SPUN inc. peut placer une page de « stationnement », comprenant possiblement des liens de monétisation et/ou de la publicité par et pour le bénéfice monétaire de SPUN inc., sur tout domaine dont le compte aura été supprimé.

- d. Le Client reconnaît que les obligations du Client énoncées par ces « *Termes et conditions d'hébergement Web* » de SPUN inc. demeurent valides et entiers même en cas de suspension ou terminaison du compte du Client avec SPUN inc.

14. Relations avec les employés ou sous-traitants de SPUN inc.

- a. Les abus de toutes sortes (abus verbal, menaces, insultes, injures, etc.) envers les employés, sous-traitants ou la direction de SPUN inc. ne seront pas tolérés et peuvent résulter en la terminaison des Services offerts par SPUN inc. au Client.
- b. SPUN inc. traitera toujours le Client avec respect et courtoisie, alors SPUN inc. s'attend à la même chose de la part du Client.
- c. Si le Client a une plainte à formuler, s.v.p. écrire à : plaintes@spun.qc.ca

15. Modifications :

- a. SPUN inc. se réserve le droit de réviser ces *Termes et conditions d'hébergement Web* en tout temps, sans préavis.
- b. Lors d'un changement des *Termes et conditions d'hébergement Web*, la nouvelle version des *Termes et conditions d'hébergement Web* entrera en vigueur 1 mois après que la nouvelle version ait été mise à jour sur le site Web de SPUN inc., à l'adresse : <https://www.spun.qc.ca/politiques>
- c. L'utilisation des services de SPUN inc. constitue une reconnaissance et une acceptation des *Termes et conditions d'hébergement Web*.
- d. Comme toute autre entreprise, SPUN inc. peut, de temps à autres, réviser les prix des Services que SPUN inc. offre.

16. Limitation de garantie et de responsabilité

- a. SPUN inc. s'efforcera de fournir les meilleurs services possibles, d'une manière qui soit aussi exacte, sûre et sans erreur que possible. Nos efforts et notre travail sont sincères et nous désirons donner entière satisfaction à nos clients.
- b. Cela étant dit, Le Client reconnaît que, en aucune circonstance, sauf lorsqu'explicitement prévu par la Loi ou accepté par écrit, SPUN inc., ses employés, représentants ou sous-traitants ne pourront être tenus responsables de tout dommage direct, indirect, secondaire ou accessoire (pertes financières dues au manque à gagner, à l'interruption d'activités ou à la perte de données, etc.), découlant de toutes causes, incluant mais sans limiter, le bris d'équipement, le retard de livraison, la perte de données, le temps d'arrêt, une incapacité à offrir des services (incluant l'hébergement Web), et découlant de services rendus ou de l'absence de services rendus par SPUN inc., ses employés, représentants ou sous-traitants, et ce même si SPUN inc., ses employés, représentants ou sous-traitants avaient été avertis de la possibilité d'un tel dommage.

17. Général :

- a. Le client convient que la responsabilité de SPUN inc. est limitée aux sommes versés par le Client à SPUN inc. dans le cadre des services fournis ou des produits vendus.
- b. Si une clause de ces *Termes et conditions d'hébergement Web* de SPUN inc. est invalidée par un tribunal ou une autre instance judiciaire, seule la clause invalidée est retirée et le reste des *Termes et conditions d'hébergement Web* de SPUN inc. demeure entièrement valide et continue de s'appliquer.
- c. Les parties conviennent que tout désaccord ou différend relatif à la présente convention ou découlant de son interprétation ou de son application sera

soumis à une médiation. À cet effet, les parties aux présentes s'engagent à participer à au moins une rencontre de médiation en y déléguant une personne en autorité de décision. Le médiateur sera choisi par les parties.

- d. Ces *Termes et conditions d'hébergement Web de SPUN inc.* constituent une entente entre le Client et SPUN inc. et sont régis par les lois de la province du Québec, Canada. Le client consent irrévocablement à la juridiction et venue des cours de Montréal, Québec, Canada, pour tous les conflits survenant ou concernant l'utilisation des services de SPUN inc. ou produits fournis par SPUN inc.

18. Modifications :

- a. SPUN inc. se réserve le droit de réviser ces Termes et conditions d'hébergement Web en tout temps, sans préavis.
- b. Lors d'un changement des Termes et conditions d'hébergement Web de SPUN inc., la nouvelle version des Termes et conditions d'hébergement Web de SPUN inc. entrera en vigueur 1 mois après que la nouvelle version ait été mise à jour sur le site Web de SPUN inc., à l'adresse : <https://www.spun.qc.ca/politiques>
- c. L'utilisation des services de SPUN inc. constitue une reconnaissance et une acceptation des Termes et conditions d'hébergement Web de SPUN inc.

SPUN inc.
2117 Dandurand
Montréal, QC
H2G 1Z2
Tél : 514-667-9384
support@spun.ca
<https://www.spun.qc.ca>

Que le SPUN soit avec vous !

SPUN inc. © 1998-2022

[Fin des Termes et conditions d'hébergement Web de SPUN inc.]