

Accord de niveau de service de Vixly

Version 2026.10 · Date d'entrée en vigueur : la date indiquée lors de la publication de cette version dans Vixly

Le présent accord de niveau de service (l'« **ANS** ») fait partie des Conditions d'utilisation de Vixly conclues entre **Tech Crafters LLC**, 501 N Dixie Hwy, Suite 3004, Hallandale Beach, FL 33009, États-Unis (« **Tech Crafters** », « **nous** ») et l'Entreprise qui souscrit un forfait payant de Vixly (« **vous** »). Les termes définis dans les Conditions ont ici le même sens.

1. Engagement de disponibilité

Nous visons à maintenir Vixly disponible **99,5 % du temps chaque mois civil** (la « **Disponibilité mensuelle** »).

2. Mesure de la disponibilité

2.1 Vixly est **indisponible** pendant toute minute où l'espace de travail du personnel ou le portail client de l'Entreprise ne peut pas être atteint ou ne permet à personne de se connecter, en raison d'un problème de notre côté, tel qu'enregistré par notre surveillance ou confirmé par nos registres.

2.2 Disponibilité mensuelle = (minutes du mois – minutes d'indisponibilité) ÷ minutes du mois, hors durées listées à la section 3.

3. Ce qui n'est pas compté

Les durées suivantes ne sont pas comptées comme indisponibilité :

- la **maintenance planifiée** annoncée dans Vixly au moins 48 heures à l'avance, jusqu'à 8 heures par mois, et la maintenance de sécurité urgente ;
- les problèmes causés par vous, votre personnel, vos appareils, votre connexion internet ou votre réseau ;
- les problèmes des services que vous connectez avec votre propre compte (par exemple paiement par carte, SMS, transporteurs ou comptabilité), ou de votre propre nom de domaine ou messagerie ;
- les événements échappant à notre contrôle raisonnable, tels que décrits dans les Conditions ;
- la suspension de votre compte selon les Conditions ou la Politique d'utilisation acceptable, ou l'accès en lecture seule pour retard de paiement ou conditions non acceptées ;
- les fonctionnalités signalées comme aperçu ou bêta, et les essais gratuits.

4. Crédits de service

Si la Disponibilité mensuelle est inférieure à l'engagement, vous pouvez demander un crédit sur votre prochaine facture, en pourcentage des frais d'abonnement récurrents de ce mois :

Disponibilité mensuelle	Crédit
inférieure à 99,5 % et au moins 99,0 %	5 %
inférieure à 99,0 % et au moins 97,0 %	10 %
inférieure à 97,0 %	25 %

5. Comment demander un crédit

Envoyez votre demande à **support@techcrafters.ltd** dans les 30 jours suivant la fin du mois concerné, avec les dates et heures du problème. Nous confirmons ou expliquons notre décision dans les 15 jours ouvrés. Les crédits s'appliquent à une facture future ; ils ne sont pas versés en espèces et ne peuvent dépasser 25 % des frais mensuels d'un mois.

6. Assistance

Nous joindre	support@techcrafters.ltd
Heures d'assistance	du lundi au vendredi, de 9 h à 18 h (heure de l'Est), hors jours fériés des États-

	Unis
Première réponse, Vixly indisponible	sous 4 heures d'assistance
Première réponse, une fonctionnalité ne marche pas	sous 1 jour ouvré
Première réponse, questions et demandes	sous 2 jours ouvrés

Nous travaillons sur une panne jusqu'à sa résolution, y compris en dehors des heures d'assistance lorsque nous en avons connaissance.

7. Recours exclusif

Les crédits de service sont votre seul recours en cas d'indisponibilité de Vixly, sauf lorsque les Conditions vous donnent un droit de résiliation, ou lorsque la loi vous accorde des droits qui ne peuvent être limités.

8. Modifications

Nous pouvons mettre à jour cet ANS en publiant une nouvelle version avec une nouvelle version des Conditions. Une nouvelle version ne réduira pas l'engagement de disponibilité ni les crédits pendant une période payée déjà commencée.