

La traduction ci-dessous est fournie à titre d'information uniquement. En cas d'écart, d'incohérence ou de divergence entre cette traduction et la version anglaise la plus récente (notamment en raison de délais de traduction), la version anglaise prévaudra.

Accord de niveau de service Amazon Quick

Dernière mise à jour : 4 juin 2026

Le présent Accord de niveau de service Amazon Quick (l'« ANS ») est une politique régissant l'utilisation d'Amazon Quick (« Quick ») ; il s'applique séparément à chaque compte utilisant Quick. En cas de divergence entre les conditions de l'ANS et les conditions du [Contrat Client AWS](#) ou d'un autre accord avec nous régissant votre utilisation de nos Services (l'« Accord »), les conditions générales de l'ANS s'appliqueront, mais uniquement relativement à ladite divergence. Les termes commençant par une majuscule utilisés dans cet ANS mais qui n'y sont pas définis ont la signification indiquée dans le Contrat.

ANS

AWS fera tout son possible d'un point de vue commercial pour mettre Quick à disposition dans chaque région AWS comme indiqué dans le tableau, au cours de tout cycle de facturation mensuel (l'« ANS Quick »). Si Quick ne respecte pas l'ANS, vous aurez le droit de recevoir un Crédit de service comme indiqué ci-dessous.

Pourcentage de temps de disponibilité mensuel	Pourcentage de Crédit de service
Inférieur à 99,9 %, mais égal ou supérieur à 99,0 %	10 %
Inférieur à 99 %, mais égal ou supérieur à 95 %	25 %
Inférieur à 95 %	100 %

Crédits de service

Les Crédits de service sont calculés comme un pourcentage des frais totaux que vous payez pour Quick dans la région AWS affectée au cours du cycle de facturation mensuel pendant lequel l'ANS n'a pas été honoré.

Nous appliquerons les Crédits de service uniquement aux futurs paiements Amazon Quick dont vous serez redevable. À notre discrétion, nous pouvons émettre le crédit de service sur la carte de crédit que vous avez utilisée pour payer le cycle de facturation au cours duquel l'Indisponibilité s'est produite. Les crédits de service ne vous donneront droit à aucun remboursement ou autre paiement de la part d'AWS. Un Crédit de service sera applicable et émis uniquement si le montant du crédit pour le cycle de facturation mensuel applicable est supérieur à un dollar (1 USD). Les Crédits de service ne peuvent pas être transférés vers un autre compte ou appliqués à un autre compte. Sauf disposition contraire de l'Accord, votre seul et unique recours en cas d'indisponibilité, de non-exécution ou d'un autre manquement de notre part quant à la fourniture du service Quick sera de recevoir un Crédit de service (si vous pouvez y prétendre) conformément aux dispositions de l'ANS.

Procédures de demande de crédit et de paiement

La traduction ci-dessous est fournie à titre d'information uniquement. En cas d'écart, d'incohérence ou de divergence entre cette traduction et la version anglaise la plus récente (notamment en raison de délais de traduction), la version anglaise prévaudra.

Pour recevoir un crédit de service, vous devez soumettre une réclamation en [ouvrant une demande dans le Centre d'assistance AWS](#). Pour que votre demande de crédit soit admissible, nous devons la recevoir avant la fin du deuxième cycle de facturation après lequel l'incident s'est produit et elle doit inclure :

1. les mots « Demande de crédit au titre de l'ANS Amazon Quick – Réclamation » dans la ligne d'objet ;
2. les dates et heures de chaque incident d'Indisponibilité que vous alléguerez ;
3. le cycle de facturation et les régions AWS au titre desquels vous réclamez des Crédits de service, et
4. les journaux de vos demandes et toute autre information étayant les erreurs et corroborant la panne que vous alléguerez**.

*** Veuillez remplacer par des astérisques toute information confidentielle ou sensible.*

Si nous validons votre réclamation au titre de l'ANS applicable, nous vous accorderons le Crédit de service au cours du cycle de facturation suivant le mois où votre requête aura été validée par nous.

Si vous ne nous communiquez pas votre demande et les autres informations comme requis ci-dessus, vous ne pourrez pas prétendre à recevoir un Crédit de service.

Exclusions de l'ANS Quick

L'ANS ne s'applique pas aux cas d'indisponibilité, de suspension ou de résiliation de Quick, ni aux autres problèmes de performance de Quick : (i) causés par des facteurs hors de notre contrôle raisonnable, ce qui inclut tout événement de force majeure, problème d'accès à Internet ou problème connexe au-delà du point de démarcation de Quick ; (ii) qui résultent d'une action ou omission de votre part ; (iii) qui résultent de votre non-respect des directives et meilleures pratiques décrites dans le [Documentation QLDB](#) sur le site AWS ; (iv) qui résultent de votre équipement, logiciel ou autre technologie ; ou (v) qui découlent de notre suspension ou résiliation de votre droit d'utiliser Quick conformément à l'Accord. Si la disponibilité est affectée par des facteurs autres que ceux utilisés dans notre calcul du pourcentage de temps de disponibilité mensuel, nous pouvons émettre un crédit de service en tenant compte de ces facteurs à notre discrétion.

Définitions

- Un « Crédit de service » est un crédit en dollars calculé comme indiqué ci-dessous que nous pouvons reverser sur un compte admissible.
- Le « Pourcentage de temps de disponibilité mensuel » pour une région AWS donnée est calculé comme étant la moyenne de la Disponibilité de l'ensemble des intervalles de 5 minutes d'un cycle de facturation mensuel. Les mesures du Pourcentage de temps utilisable mensuel excluent le temps d'interruption résultant directement ou indirectement de toute Exclusion de l'ANS Quick (telle que définie ci-dessous).
- La « Disponibilité » correspond, pour chaque intervalle de 5 minutes, au pourcentage de Demandes (ce terme étant défini ci-dessous) traitées par Quick qui ne se soldent pas par un message d'Erreur (ce terme étant défini ci-dessous) et concerne uniquement les

La traduction ci-dessous est fournie à titre d'information uniquement. En cas d'écart, d'incohérence ou de divergence entre cette traduction et la version anglaise la plus récente (notamment en raison de délais de traduction), la version anglaise prévaudra.

fonctions proposées par Quick. Si vous n'effectuez aucune demande au cours d'un intervalle donné de cinq (5) minutes, cet intervalle est considéré comme disponible à 100 %.

- « Requête » désigne le chargement d'une page Web de ressources Quick ou le fait d'appeler l'API Quick par le biais d'un appel direct à l'API GetDashboardEmbedUrl.
- Une « Erreur » est une Demande qui génère un code d'erreur 500 ou 503.