NIVEAUX DE SERVICE DE LA PLATEFORME

Le présent document définit les engagements de disponibilité et les niveaux de service de la Plateforme. Il s'applique aux Clients ayant souscrit au Module de Voyages et/ou au Module de Dépenses.

Les termes commençant par une majuscule ont le sens qui leur est attribué dans les Conditions de Service, sauf définition expresse contraire dans le présent document.

Les présents Niveaux de Service de la Plateforme ont été mis à jour pour la dernière fois le 20 novembre 2026.

1. ENGAGEMENT DE DISPONIBILITÉ

1.1. Perk met en œuvre des efforts raisonnables afin que la Plateforme atteigne une Disponibilité minimale de 99,5 % par trimestre civil (l'**« Objectif de Disponibilité »**).

1.2. **« Disponibilité »** désigne le pourcentage du nombre total de minutes d'un trimestre civil pendant lesquelles la Plateforme est accessible et opérationnelle pour les Utilisateurs via les applications web et mobiles de Perk, hors périodes d'Indisponibilité.

1.3. **« Indisponibilité »** désigne toute période, enregistrée par les systèmes de supervision de Perk, pendant laquelle la Plateforme n'est pas accessible, ou pendant laquelle une perturbation significative empêche les Utilisateurs, de manière générale, de réserver des Voyages (Module de Voyages) ou de soumettre et d'approuver des dépenses (Module de Dépenses), dans chaque cas pour un Module auquel le Client a souscrit.

1.4. Ne constitue pas une Indisponibilité toute interruption résultant :

a) d'une maintenance planifiée dont le Client a été informé à l'avance ;

b) d'une maintenance d'urgence nécessaire pour remédier à un risque urgent pour la sécurité ou la stabilité de la Plateforme ;

c) d'un Cas de Force Majeure (tel que défini à la clause 12 des Conditions Générales) ;

d) des systèmes, de l'infrastructure réseau ou des actions propres du Client ou de ses Utilisateurs ;

e) d'une suspension des Services conformément au présent Contrat ;

f) de services tiers échappant au contrôle raisonnable de Perk, notamment les Prestataires de Services de Voyage et leurs systèmes de réservation et de contenu ;

g) des API, des Outils Développeur ou de toute intégration tierce ; ou

h) de fonctionnalités que Perk a identifiées comme étant en version bêta ou en avant-première.

1.5. L'indisponibilité d'une offre de voyage particulière (par exemple, un vol ou un hôtel donné) ne constitue pas une Indisponibilité.

2. AVOIRS DE SERVICE

2.1. Si la Disponibilité est inférieure à l'Objectif de Disponibilité au cours d'un trimestre civil, le Client peut demander un avoir de service (un **« Avoir de Service »**) en adressant une demande écrite au service clientèle de Perk dans les trente (30) jours suivant la fin de ce trimestre, en précisant la ou les dates et heures de l'Indisponibilité. Perk vérifie la demande au regard des données de ses systèmes de supervision.

2.2. Les Avoirs de Service sont calculés au prorata : la part du trimestre affectée par l'Indisponibilité est appliquée aux frais du Module concerné pour ce trimestre. Seul le Module affecté donne lieu à un Avoir de Service (par exemple, si seul le Module de Voyages est affecté, l'Avoir de Service est calculé uniquement sur la base des frais du Module de Voyages). Pour le Module de Voyages, les frais pris en compte sont les frais de plateforme et les frais de service facturés par Voyage, à l'exclusion du coût des prestations de voyage elles-mêmes.

2.3. Les Avoirs de Service approuvés sont imputés sur les frais futurs du Client et n'ouvrent pas droit à un remboursement en espèces.