



# CONDITIONS GÉNÉRALES

## 1. Description des prestations

Infosynergie S.A. offre à ses clients des prestations de service dans les domaines de la gestion des systèmes informatiques. Elle fournit des services de haute qualité qui correspondent à l'état de la technique ainsi qu'aux standards reconnus par le marché. Ces conditions générales régissent les relations entre le/la client(e) (ci-après le client) et s'appliquent aux prestations de service d'Infosynergie S.A.

Sont entendus par prestations de service informatique, tous les services standards réalisés couramment pour la gestion et la maintenance d'un parc informatique.

## 2. Tarification

Les prix des prestations sont fixés par les contrats individuels ou les avenants, sur la base de tarifs horaires.

Les tarifs en vigueur peuvent être obtenus directement auprès de Infosynergie. Le client est avisé en temps utile de toute modification des tarifs, celle-ci pouvant intervenir à tout moment et pour une date quelconque. Si une modification de tarif entraîne un inconvénient notable pour le client, celui-ci peut résilier le contrat pour la date d'entrée en vigueur du nouveau tarif. Ce droit de résiliation s'éteint dès l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs. En cas de modification des taux d'imposition ou d'autres redevances applicables (notamment la TVA), Infosynergie a le droit d'adapter ses prix et tarifs sans avertissement préalable. Dans ce cas le client ne peut pas résilier le contrat.

## 3. Frais et majoration

Une participation pour les divers frais de logistiques (ports, déplacements, taxes) est imputée sur chaque facture.

Infosynergie SA se réserve le droit de facturer des frais de déplacement ou des heures de déplacements si le lieu de l'intervention se situe à plus de 50 km des locaux de la société.

Si le client requiert expressément une prestation en dehors des heures de travail normales, ou si les circonstances l'exigent, elle sera facturée avec les majorations suivantes : majoration de 50% du lundi au vendredi de 17h00 à 07h00, majoration de 100% le week-end et les jours fériés.

## 4. Conditions de paiement

Les factures établies sont payables échéance à 30 jours. Tous les tarifs sont exprimés en CHF (francs suisses) et sont hors TVA.

En cas de retard de paiement, Infosynergie S.A. suspendra ses prestations jusqu'au règlement complet des montants ouverts et pourra facturer des frais de 30 CHF pour chaque rappel.

Durant le délai de paiement, le client peut contester la facture par écrit ou par courriel avec indication de ses motifs. Passé ce délai, la facture est réputée acceptée sans

réserve. Si la somme contestée est inférieure à 10% du montant de la facture, TVA comprise, le client est tenu de régler la facture dans le délai, malgré sa contestation.

## 5. Confidentialité

Chacune des parties s'engage à assurer la confidentialité de toutes les informations confidentielles qui lui sont communiquées par l'autre partie. Sont considérées comme confidentielles toutes les informations désignées comme telles à l'exception de celles qui sont accessibles au public ou sont connues préalablement par le récipiendaire.

Les parties s'engagent par ailleurs à ne communiquer les informations confidentielles qu'aux collaborateurs qui acceptent de se soumettre aux dispositions de la présente garantie de sécurité, sous forme d'un accord de confidentialité personnel, et à prendre toutes les mesures nécessaires pour éviter que ces collaborateurs ne divulguent à des tiers tout ou partie de ces informations. Les informations confidentielles ne pourront pas être communiquées à une autre société, quels que soient les liens financiers ou juridiques, sans l'accord explicite et préalable de l'autre partie.

## 6. Garantie de prestations

Infosynergie S.A. garantit des prestations exemptes d'erreurs qui pourraient diminuer de façon substantielle l'efficacité par rapport à l'usage courant des installations. Si le client ne fournit pas les informations utiles et nécessaires à la bonne qualité des interventions, Infosynergie S.A. peut se dégager du contrat.

Le client est tenu de vérifier la bonne marche du(des) système(s) et/ou logiciel(s) concernés dès la fin de l'intervention. Le cas échéant, Infosynergie S.A. ne peut être tenue responsable des suites de son intervention, pour autant qu'elle ne découle pas d'une faute intentionnelle ou par négligence.

## 7. Qualité des services

Infosynergie garantit la qualité de toutes ses prestations de services, selon les spécifications, les délais de réalisation et le prix du contrat individuel ou de l'avenant. Les manquements sont à communiquer à Infosynergie sur-le-champ et par courrier recommandé, au plus tard 14 jours après la fin de la réalisation de la prestation de services. Lorsqu'un manquement est constaté, Infosynergie peut le corriger avec l'accord du client ou réduire le montant de la prestation de services concernée de la dernière facture ou du dernier décompte.

La garantie de qualité des services est exclue lorsque le client ne respecte pas les dispositions contractuelles.

## 8. Non-sollicitation du personnel d'Infosynergie

Le client s'interdit d'engager, ou de faire travailler directement ou indirectement tout collaborateur de Infosynergie, même en cas de sollicitation à l'initiative dudit collaborateur.

La présente clause s'applique pendant toute la durée du contrat, et pendant douze mois à compter de sa terminaison.

Dans le cas de non-respect de cet engagement, Infosynergie peut requérir du client une indemnité compensatoire pouvant aller jusqu'à la rémunération annuelle brute du salarié sollicité, sur la base des douze (12) mois précédant son départ.

## 9. Fourniture d'objets et garantie

Les objets fournis au client restent la propriété de Infosynergie jusqu'au règlement intégral du prix d'achat. Le client autorise Infosynergie à inscrire une réserve de propriété dans le registre des réserves de propriété. Les

défauts sont à communiquer à Infosynergie sur-le-champ et par écrit ou courriel, mais au plus tard quatorze (14) jours après réception de l'objet acheté. La garantie ne s'étend pas aux produits consommables tels que les piles ou les cartouches d'encre. La garantie est exclue lorsque le client effectue des interventions sans l'accord de Infosynergie. Lorsqu'un objet acheté est défectueux, Infosynergie peut le remettre en état ou fournir au client un objet de remplacement correspondant.

La garantie pour les défauts débute à la livraison de l'objet chez le client par la signature conjointe d'un bulletin de livraison, elle est d'au minimum six (6) mois.

#### 10. Solde d'un crédit de pack d'heures de service

Lorsque le solde d'un pack d'heures de services payées à l'avance est nul ou négatif, il est renouvelé tacitement avec le même apport que le précédent. Le client peut mettre fin à ce renouvellement automatique lorsque le solde est positif. Le solde est à disposition du client jusqu'à douze (12) mois après le débit de la dernière prestation de services. Passé ce délai, le solde devient la propriété de Infosynergie et les obligations liées au contrat sont terminées définitivement.

#### 11. Responsabilité et dédommagement

Infosynergie S.A. est responsable des dommages occasionnés intentionnellement ou par négligence, par ses collaborateurs.

Le dédommagement, quelle que soit la cause juridique ou autre cause, ne peut s'élever au maximum que jusqu'au montant défini par le coût de l'intervention en cours ayant provoqué le dommage. Cette disposition exclut tout autre dédommagement. Des dédommagements liés à des renseignements ou conseils donnés par téléphone sont exclus.

Le client est seul responsable de la validité des sauvegardes réalisées avant l'intervention d'Infosynergie S.A.

#### 12. Modification

Toute modification des conditions générales devra revêtir la forme écrite.

#### 13. Droit applicable

Le droit applicable est le droit suisse.

#### 14. For juridique

Les litiges relatifs à l'exécution des prestations d'Infosynergie S.A., qui n'auraient pas pu être réglés à l'amiable, seront portés exclusivement devant les tribunaux ordinaires compétents du siège d'Infosynergie S.A. à Givisiez.