

CONDITIONS GENERALES

Désignations préalables :

Client: Client de la société Simnet S.A., entreprise ou particulier, ayant acheté du matériel ou/et logiciels à ladite entreprise et souhaitant disposer des services du prestataire.

Prestataire: La société Simnet S.A.

Article 1 : Vente de matériels ou logiciels standards.

1. La vente d'un matériel ou logiciel standard ne comprend ni sa livraison, ni opérations annexes sauf mention contraire lors de l'établissement du devis.

Article 2 : Propriété des produits vendus.

1. Les matériels et les logiciels standards, ainsi que les applications spécifiques écrites par le *Prestataire*, demeurent la propriété du *Prestataire* jusqu'au règlement complet des factures les concernant.

2. Si ce règlement n'est pas effectué selon la mention spécifiée sur le devis et/ou la facture, le *Prestataire* peut après deux rappels et de plein droit retirer les produits de chez le *Client* récalcitrant et demander des dommages et intérêts.

Article 3 : Matériels sous et hors garantie.

1. Tous les matériels du *Prestataire* sont garantis un an pièces et un mois main d'œuvre (sauf autre mention sur le devis ou la facture), durant cette période d'un an, tout dépannage de matériel en panne s'effectue en nos ateliers en 48 heures sauf demande expresse du *Client* pour la réparation en ses locaux (les frais d'enlèvement seront à la charge du client).

2. Si la panne intervient sur un micro-ordinateur il appartient au *Client* de sauvegarder les données sensibles, de les épurer des unités de stockage avant l'intervention du *Prestataire*. Cependant, à la demande du client, le prestataire peut effectuer l'opération. Tous les frais de transfert et de sécurisation des données seront à la charge du client. Le prestataire ne peut être tenu pour responsable de la perte de données si ces dernières n'ont pas été préalablement sécurisées par le client.

3. Si la panne intervient au-delà du mois de garantie main-d'œuvre (sauf autre mention sur le devis ou la facture), la main-d'œuvre n'est plus gratuite.

4. Quand la garantie un an pièces arrive à expiration (date du bon de livraison faisant foi), et dans l'éventualité d'une panne de matériel qui n'est plus sous garantie, un devis pièces main d'œuvre avec un délai de réparation sera adressé au *Client* et ce, dans le cas où les pièces seraient trouvables sur le marché.

5. Le prestataire ne se substituera en aucun cas à la garantie du constructeur.

Nous rappelons au client que tout matériel dispose d'une garantie constructeur variable, sauf mention contraire rapportée dans l'offre ou la facture.

Article 4 : Fonctionnement des matériels et pérennité des données de logiciels standards et spécifiques.

1. Il est entendu par fonctionnement normal ou conditions normales d'utilisation : Prise de terre quand elle est nécessaire, températures comprises entre 5°C et 40°C, pas d'électricité statique ni d'humidité dans l'environnement du matériel. Dans le cas contraire les interventions comprenant de la main-d'œuvre ou/et des pièces de rechange seront facturées au *Client*.

2. Il ne sera effectué aucune modification, déplacement, ajout ou suppression d'aucun élément matériel ou logiciel de la configuration existante sans l'accord préalable du *Prestataire*. Le non respect de cette clause annule irrémédiablement la garantie établie par le prestataire.

3. Il appartient au *Client* de procéder aux sauvegardes périodiques et de vérifier les supports de stockage. Il lui est conseillé de sauvegarder de manière alternée sur AU MOINS 5 jeux de sauvegarde des données.

4. En aucun cas le *Prestataire* pourra être mis en cause si les conditions ci-dessus ne sont pas respectées.

5. Si le *Client* ne maîtrise pas le procédé de sauvegarde, de stockage ou de vérification de données ou si il manque de formation, il lui appartient de faire une demande écrite au *Prestataire* afin que ce dernier le conseille ou intervienne. Le *Prestataire* pourra alors conseiller une méthodologie de sauvegarde, ainsi que prendre en charge le contrôle régulier du matériel et des logiciels utilisés pour les dites sauvegardes.

S'il ne le fait pas, il ne pourra en aucun cas mettre en cause le prestataire

6. En aucun cas le *Prestataire* ne saisira des données concernant une application du *Client* sauf en présence permanente de ce dernier et avec son approbation et au seul but de formation ou de dépannage. Toutefois, le *client* est responsable de la saisie de données même si il n'en est pas l'exécutant.

7. La pérennité des données, les saisies et le contenu des fichiers, l'état des sauvegardes et des supports de stockage sont de la responsabilité du *Client* et il lui appartient d'avoir des sauvegardes en bon état et fiables. En effet ce dernier ne pourra en aucun cas mettre en cause le *Prestataire* pour une erreur de saisie, dommages ou pertes de données.

8. Enfin, il est rappelé au *Client* que le rôle du *Prestataire* est de gérer et d'extraire des données, si les données en amont ne sont pas fiables, la gestion et l'extraction de données ne le seront pas non plus, la responsabilité du *Prestataire* se borne donc à ce que la gestion et l'extraction de données reflètent exactement ce qui se trouve dans les fichiers, que leurs contenus soient fiables ou pas.

Article 5 : Contrats de logiciels spécifiques.

1. Dans le cas de contrat de maintenance ou/et de développement spécifique d'une application pour un *Client*, les sources, les programmes exécutables et les bases de données développés appartiennent au *Client*, cependant le *Prestataire* conservera une copie de sécurité de ces développements (sans fichiers de données) qu'il n'exploitera, ne commercialisera en aucun cas sauf si un accord préalable écrit avec le *Client* est établi.

2. Les dégâts occasionnés par l'intervention d'une tierce personne, étrangère au *Prestataire*, sur une application conçue par ce dernier et sans accords préalables, entraîneront une facturation immédiate et à plein tarif de la réparation des dommages éventuellement causés, avec possibilité de rupture de contrat par le *Prestataire* sans que ce dernier ne puisse être mis aucunement en cause et sans préavis.

3. Dans le cas d'intervention sur une application spécifique et non conçue par le *Prestataire*, la responsabilité du *Prestataire* sera applicable à la date du début du contrat. Cette responsabilité ne prend pas en compte l'intégrité de l'application, mais uniquement les données qu'elle dispose.

Article 6 : Logiciels spécifiques hors contrats.

1. Dans le cas de contrat de maintenance ou/et de développement spécifique d'une application déjà existante pour un *Client*, les sources, les programmes exécutables et les bases de données développés appartiennent au *Client*, cependant le *Prestataire* conservera une liste de tous les répertoires concernant l'application.

2. Dans le cas d'une intervention hors contrat de développement spécifique d'une nouvelle application pour un *Client*, les sources, les programmes exécutables et les bases de données développés appartiennent au *Prestataire* sauf mention contraire lors de la commande du *Client* et confirmation par écrit de cette commande par le *Prestataire*.

3. Dans le cas d'intervention sur une application spécifique non conçue par le *Prestataire*, la responsabilité du *Prestataire* sera applicable à la date du début de demande d'intervention. Tous les logiciels, configurations ou autres datant d'avant la date du début de la date d'intervention ne sont pas du ressort du *Prestataire*.

Article 7 : Modalité des contrats.

1. Tout contrat effectué entre le *Client* et le *Prestataire* est tacitement reconduit jusqu'à sa résiliation notifiée par écrit trois mois avant terme.

2. Si le *Prestataire* demande la rupture du contrat, il s'engage à effectuer les prestations en cours, le temps que le client fasse appel à un autre prestataire de services. Toutefois, le prestataire se contentera d'effectuer les tâches de maintenance basiques et nécessaires au bon fonctionnement du système et cela aux frais du client.

3. Dès la rupture du contrat, le *Client* s'engage à s'acquitter des sommes dues, et ce dans un délai de 8 (huit) jours.

5. Dans le cas de retard dans le règlement, le *Prestataire* peut suspendre, voire rompre le contrat et annuler la clause 7.2.

Article 8 : Contrats matériels.

Idem que le matériel sous garantie (Article 3, Article 7), ces contrats sont spécifiques à chaque configuration.

Article 9 : Conditions générales.

Ces conditions générales de vente, de garantie, et de contrats de maintenance sont la base de travail du *Prestataire*. Dans le cas de l'établissement d'un contrat spécifique avec un *Client*, certaines des clauses de ces articles peuvent être modifiées.

Article 10 : Fonctionnement et accords.

Toute intervention nécessite une demande, aucune intervention ne sera effectuée sans demande préalable.

Facturation et paiement comptant pour les interventions hors contrats et en fin de mois pour les contrats.

Toute commande ou demande de services émise par le client entraîne automatiquement l'acceptation de tous les articles et clauses des conditions générales ici décrites.

Article 11 : Charte de confidentialité.

Le *Prestataire* s'engage à ne divulguer aucun type d'information, auquel il aurait eu accès lors de ses interventions chez le *Client*.

Le *Prestataire* se ne soumettra pas à cette règle lorsqu'il sera confronté à des cas majeurs, tel que la détention de médias pédophiles et pornographiques, détention illégale de logiciels et/ou matériels etc...

Dans ces cas extrêmes, une solution sera recherchée avec la direction du *Client* en question. Dans le cas où aucune solution ne serait trouvée, une dénonciation à l'autorité compétente s'en suivrait.

Le *Prestataire* s'engage à respecter les chartes de déontologie et d'éthique régissant les intervenants sur des systèmes d'informations. (Documents communiqués à la demande du *Client*)

Article 12 : Documents légaux.

1. Les factures sont émises en 1 (un) exemplaire.

2. Les commandes émises par email sont considérées telles quelles, pour un montant inférieur à CHF 1'000.00. Pour des commandes supérieures à ce montant, le prestataire fera parvenir un libellé de commande au client, qui se doit de la retourner dûment approuvée.

3. Le prestataire reconnaît la légalité de tout document signé numériquement, au même titre qu'une signature manuscrite.

Article 13 : Assistance téléphonique

Dans la mesure du possible, pour de petites pannes, une assistance téléphonique d'une quinzaine de minutes est envisageable selon le dérangement. Lorsque ce délai sera dépassé, le *Prestataire* proposera de se rendre sur site, ou facturera l'intervention téléphonique selon les tarifs ci-joints.

Article 14 : Réserve

Le *Prestataire* ne peut, en aucun cas, être tenu responsable d'un dépassement du devis d'heure, concernant la réalisation des travaux, ou d'un quelconque dommage provoqué par la réalisation de ceux-ci. De plus, tous les prix sont à titre indicatif, et peuvent varier selon justificatif de nos fournisseurs.

Article 15 : Conditions de paiement et prix.

- Les prix sont toujours indiqués sans TVA
- Les frais des livraisons, de port et de déplacement ne sont pas compris
- Le délai de paiement est de 30 (trente) jours
- Dans le cas d'un paiement à 10 (dix) jours, un rabais de 10 (dix) % sera accordé sur le matériel livré.
- Pour tout montant supérieur à CHF 5'000 (cinq mille), un acompte de 50 (cinquante) % doit être payé à la commande. Le solde est dû 10 (dix) jours après livraison.
- Simnet SA se réserve le droit de faire des modifications sans préavis. Les différents tarifs peuvent être consultés directement sur le site www.simnetsa.ch. Le *Client* a le devoir de s'en informer.

Article 16 : Tarifs d'intervention*. (au 08/03/2013)

Désignation	Unité facturation	Prix CHF ht Tarif horaire	Prix CHF ht CA > 35'000.- Réduction	Prix CHF ht CA > 60'000.- Réduction
Intervention sur site >30 minutes	heure	145.00	10.00 / h.	20.00 / h.
Intervention sur site <30 minutes	forfaitaire	110.00	5.00 / h.	10.00 / h.
Télmaintenance	heure	123.00		
Intervention en atelier	heure	123.00	TP	TP
Recherche de solutions et documentations	heure	77.00		
Mise à jour de S.I (pièce unique en atelier)	heure	77.00		
Rédaction rapport d'audit	forfaitaire	90.00		
Assistance Téléphonique Remote Helpdesk	heure	123.00		
Déplacements >= 10 km	km	1.50		
Déplacements <10 km	forfaitaire	20.00		



- TP : Travail prioritaire
- Tarifs spéciaux, selon contrat spécifique
- Tarifs spéciaux pour CA > CHF 35'000.- /an
- **Tarifs spéciaux valable pour l'année planifiée selon CA**

- La création d'un projet informatique et l'établissement d'une offre s'y référant, pour un montant supérieur à CHF 5000.00 seront facturés selon un devis pré-établi. Dans le cas d'une réalisation du projet par *le Prestataire*, le coût de l'offre sera déduit du montant total selon les modalités du pré-devis.
- Pour *le Client* ayant régulièrement de petites interventions, une facture sera établie chaque 4h00 de travail effectué, ou chaque trimestre.
- Toute intervention et livraison sera contre-signée par *le Client*. Ce dernier a 8 (huit) jours pour contester ledit bon de livraison.

- **Les entreprises nous confiant intégralement la gestion de leur parc informatique seront considérées comme prioritaires lors de l'établissement du planning des tâches.**
- Pour tout dépannage dépassant la ½ heure, un devis sera établi pour le client. Cependant, quelque soit le résultat des premiers travaux, la 1^{ère} ½ heure sera facturée selon le tarif en vigueur.



ACCEPTATION Conditions Générales Simnet S.A.

Je soussigné(e)

◇ Responsable de la Société

◇ Privé

Adresse

.....

.....

Téléphone

Fax

Email

Site Web

Personnes habilitées à appeler le prestataire :

Toutes :

.....
.....
.....

Je m'engage par la présente à respecter et honorer les articles et clauses qui établissent ce document.

Fait à

Le

Signature (et cachet pour les sociétés)

2013 SIMNET SA

Simnet SA se réserve le droit de toutes modifications sans préavis.

Le présent contrat, ses avenants et annexes sont soumis au Droit Suisse. Tout litige survenant entre les parties à propos de la conclusion, de l'interprétation ou de l'exécution du présent contrat relèvera de la compétence exclusive d'un Tribunal arbitral composé d'un arbitre qui tranchera en faisant application du Droit Suisse.

Si les deux parties ne peuvent se mettre d'accord sur le choix d'un arbitre dans les 20 jours après que l'une des parties ait informé de sa décision de recourir à l'arbitrage, la nomination sera effectué par le Président du Tribunal de Première Instance de Sion à la requête de la partie la plus diligente. La nomination sera définitive et obligera les parties.

La sentence du Tribunal arbitral sera définitive et sans appel.