

Les présentes conditions générales s'appliquent aux prestations (services et produits) fournies par la société Info-Logo S.A., (ci-après : le Fournisseur).

L'objet des présentes conditions générales est de définir les limites dans lesquelles le Fournisseur procure ses prestations.

Les termes et conditions relatifs à la fourniture du service sont définis dans les documents ci-après :

- les présentes conditions générales ;
- la description du service technique disponible sur ce lien <https://info-logo.ch/guide-support-tech>
- le contrat, le devis, le bon de commande du matériel et/ou service, ou son équivalent électronique ou téléphonique.

1. Généralités

Les présentes conditions s'appliquent à tous les contrats ainsi qu'aux rapports juridiques lors de négociations en vue d'un contrat entre le Fournisseur et ses Clients. Des dérogations écrites et reconnues par le Fournisseur sont réservées.

La nullité ou non-validité de tout ou partie d'une, voire de plusieurs clauses des présentes conditions générales n'entache en rien la validité de ces dernières ainsi que celle de leurs autres dispositions.

1.1 Limite de compétence

Le Fournisseur s'engage à fournir un service de qualité quelque soit le type de prestation effectuée. Malgré cela, le Fournisseur est dépendant des fabricants de matériel et de logiciel dans la mesure où la bonne marche d'une intervention technique peut être entravée par des défaillances, bugs, incompatibilités ou immaturité des produits informatiques. Dans le cas où un problème indépendant de la volonté du Fournisseur devait se produire, le Fournisseur s'engage dans la mesure du possible (« best effort ») à fournir les conseils et solutions nécessaires à la bonne marche des systèmes du Client, au tarif en vigueur.

1.2 Protection des données et Confidentialité

Le fournisseur s'engage à respecter la Loi suisse sur la protection des données ainsi que les directives européennes RGPD.

Le personnel du Fournisseur est soumis aux règles du secret professionnel. Les informations pouvant être consultées ou récoltées durant des travaux commandés par le Client restent confidentielles. Les sauvegardes de données effectuées par le personnel du Fournisseur seront effacées une fois les travaux terminés sur demande expresse du Client. Dans tous les cas le Fournisseur se réserve le droit d'effacer les données un (1) an après la fin des rapports contractuels avec le Client.

Le Client autorise le Fournisseur à avoir recours à des sous-traitants pour autant que ceux-ci se conforment au RGPD.

Si l'activité d'un Client implique un traitement de données couvert par le RGPD, le Fournisseur peut l'aider à respecter ses engagements. Pour cela, le Client doit avoir un contrat de service régulier de type Assistance. Les engagements du Client et du Fournisseur sont repris dans le document « Annexe contractuelle RGPD ».

Les informations personnelles concernant le Client (adresse, coordonnées, etc.) sont régies selon la loi sur la protection des données. Le traitement de ces données est effectué par le Fournisseur et à son intention.

1.3 Prospectus et documentations

Les catalogues, prospectus et prix courants du Fournisseur ne peuvent être considérés ni comme offres, ni comme garanties des caractéristiques ou de la disponibilité des produits. Les modifications de prix, les changements de modèles ou les modifications de la configuration restent à tout moment réservés. Les marchandises sont

livrées avec la documentation de vente que le fabricant a prévu pour l'information du consommateur.

1.4 Offres, confirmations de commandes

Les offres du Fournisseur ne l'engagent pas. Seules les indications contenues dans les bons de commandes, les bons pour accord, dans les bulletins de livraison et dans d'autres formes d'accords obligent le Fournisseur. Les prix et configurations annoncés peuvent toutefois être soumis à des modifications de la part des constructeurs ou des éditeurs de produits, c'est pour cela que toutes les offres et confirmations de commandes sont sous réserve de modification. D'autre part le Client pourra procéder à l'annulation immédiate du contrat de vente si les produits et tarifs y étant présentés ne correspondent pas à la commande initiale. Une majoration pour commande expresse ou pour une petite commande, peut être demandée.

1.5 Paiement par avance partiel ou total

Lors de commandes ou réservations de marchandises, le Fournisseur est en droit de demander un paiement par avance d'une partie ou de la totalité au Client. Le montant est à définir en fonction de la nature des marchandises (commandes spéciales, produits sortant du catalogue habituel, peu vendus etc.). Lors d'une annulation de réservation ou de commande, le Fournisseur s'autorise le droit de conserver cette somme en partie ou dans sa totalité, pour couvrir d'éventuels frais.

1.6 Paiement des factures

Sauf accord contraire écrit, les livraisons sont effectuées contre paiement préalable ou contre remboursement. Les frais d'emballage, d'envoi, d'assurance pour le transport etc. sont facturés en sus du prix d'achat. Le Fournisseur peut, le cas échéant, facturer un forfait pour l'instruction et pour l'installation de la marchandise achetée.

Les conditions de paiement sont en général stipulées dans le contrat ou le devis. Si ce n'est pas le cas, les conditions suivantes s'appliquent :

- En cas de livraison de marchandise contre facture, le paiement net est dû dans les 10 jours dès l'envoi ou la remise de la marchandise.

- En cas de prestation de service, le paiement net est dû au début du contrat.

Dès que le paiement est exigible, le Client peut être automatiquement et sans interpellation mis en demeure. Le Fournisseur est en droit de facturer au Client des intérêts usuels de 5 % (art. 73 CO) dès la date d'échéance de la facture. Jusqu'au paiement complet le Fournisseur reste exclusivement propriétaire de la marchandise. Le Fournisseur est autorisé à faire inscrire le pacte de réserve de propriété au registre des réserves de propriété.

1.7 Prestations de service

Le Client ne peut prétendre à une quelconque prestation de service n'ayant pas été dûment notifiée sur le bon de commande (mise en service des marchandises, configurations, livraisons ou installations diverses). Le Client ne bénéficie d'aucun support suite à d'éventuelles prestations de service offertes à titre gracieux et non inscrites sur le bon de commande.

1.8 Responsabilités du Client

Le Client est seul responsable des conséquences d'une installation ou d'une configuration effectuée par ses propres soins, ou par un tiers mandaté par lui, ainsi que de la sauvegarde de ses données.

1.9 Non sollicitation du personnel

Le Client s'engage à ne pas embaucher le personnel du Fournisseur sans son accord préalable. Si le Client engage un employé du Fournisseur sans son autorisation, il s'engage à verser une pénalité correspondant à 100 % du salaire annuel brut de l'employé engagé, montant auquel se rajoute la TVA.

2. Livraison de marchandises et de logiciels

2.1 Délais de livraison

En cas de retard dans la livraison, le Client ne peut exiger des dommages et intérêts pour non-exécution ou pour exécution tardive. Il ne peut résilier le contrat qu'après un retard de deux (2) mois par rapport à la date de livraison convenue. Le Client ne peut faire valoir d'autres prétentions.

2.2 Envoi et réception de marchandises

Les risques de transport de la marchandise passent au Client dès la signature du bon de commande. L'envoi et un éventuel retour des marchandises sont aux frais et aux risques du Client.

2.3 Garantie

Le Fournisseur propose une garantie légale pour le matériel vendu. Ce matériel est soumis aux recommandations d'usage du contrat de garantie du fabricant. Le Fournisseur ne propose aucune garantie supplémentaire.

Seule la garantie du fabricant s'applique à tous les produits, y compris les logiciels. Toutes autres prétentions à des garanties ou à des dommages et intérêts sont exclues, notamment en ce qui concerne des dommages consécutifs (perte de données, incompatibilité avec des produits tiers etc...). En cas de défauts, le Client ne peut prétendre au droit de refuser, de retarder complètement ou en partie le paiement du prix d'achat dû.

2.3.1 Preuve d'achat

Une preuve d'achat (facture) comprenant la description et la référence du produit doit être fournie systématiquement pour bénéficier des conditions de garanties des pièces et/ou de la main d'œuvre.

2.3.2 Garantie du fabricant

Dans le cas d'une intervention contractuelle, sous garantie, avec le fabricant du matériel, les conditions générales de garantie de celui-ci s'appliquent. Le Fournisseur s'engage à fournir une interface efficace entre le Client et le fabricant, dans la mesure du possible. Le Fournisseur se réserve le droit de facturer les heures nécessaires à ce travail de suivi.

2.3.3 Garantie logicielle

Le Fournisseur propose la garantie de l'éditeur (cf 2.3). Aucune garantie supplémentaire ne peut être exigée, particulièrement en cas de dysfonctionnement dû à une mauvaise utilisation. Si un dysfonctionnement devait se produire suite à une installation ou une intervention potentiellement défectueuse, le Fournisseur tentera de trouver une solution satisfaisante pour le Client, selon une analyse au cas par cas.

2.4 Défauts et garanties

Le Client est tenu de vérifier immédiatement après la réception que la marchandise livrée ne présente aucun défaut. D'éventuels défauts doivent être notifiés par écrit dans les huit (8) jours dès la réception de la marchandise. Passé ce délai la marchandise ne sera ni reprise, ni échangée mais soumise aux conditions légales de garantie. Dans tous les cas il est impératif que les marchandises susceptibles d'être reprises ou échangées soient restituées dans leur état d'origine (cartons d'emballage, câbles, manuels et logiciels inclus) et seulement sur présentation d'une preuve d'achat valide.

2.5 Conditions de licences et compatibilités

Lors de l'achat de logiciels, les conditions de licence du producteur du logiciel sont également applicables, même si le Client n'en avait préalablement pas connaissance. Sans garantie écrite, le Fournisseur n'est pas responsable de la compatibilité des produits matériel ("hardware") ou logiciel ("software"), entre eux, qu'il s'agisse de propres produits ou de produits de tiers.

3. Interventions techniques

3.1 Conditions d'intervention

Le Fournisseur se réserve le droit de refuser d'intervenir sur du matériel ou du logiciel jugé obsolète par son personnel, non ou plus supporté par le constructeur ou incompatible, ceci dans le but d'éviter des problèmes techniques ou des frais disproportionnés.

3.2 Délais d'intervention

Le délai de réparation en atelier habituel est de cinq (5) jours ouvrables, sauf imprévu. Pour les délais de réparation de matériel sous garantie, le Fournisseur est exclusivement dépendant des délais des fabricants et/ou distributeurs. Les marchandises envoyées chez le fabricant ou le Fournisseur font l'objet d'un délai généralement constaté de vingt (20) jours, ceci pouvant varier selon le matériel. Le Fournisseur s'efforce d'écourter ce délai dans la mesure du possible.

3.3 Perte de données

Le Fournisseur décline toute responsabilité en cas de dommage ou de perte de donnée liée à une défaillance logicielle ou matérielle. Dans le cas d'une perte de donnée due à l'exécution par le personnel du Fournisseur, de travaux commandés par le Client, la responsabilité du Fournisseur se limitera à la restauration de ces données sur la base des sauvegardes disponibles.

3.4 Frais de prise en charge et frais administratifs

Les frais de prise en charge de matériel pour intervention ou réparation sont soumis au tarif horaire en vigueur. La procédure de prise en charge comprend le diagnostic et l'établissement éventuel d'un devis. Cette procédure est facturée au minimum une (1) heure de travail.

3.5 Sauvegarde des données

La sauvegarde des données avant intervention doit être expressément spécifiée par le Client au moment de la prise en charge. Seuls certains types de données peuvent être sauvegardées et restaurées, ceux-ci étant définis par le Fournisseur au cas par cas. La sauvegarde et la restauration des données ne sont jamais couvertes par la garantie. Cette opération est facturée selon le tarif en vigueur indépendamment du résultat.

3.6 Inventaire

Un inventaire complet du matériel déposé dans les bureaux du Fournisseur ou récupéré sur site est effectué durant la prise en charge. Toute pièce ou accessoire non inventorié ne pourra être réclamé. Les unités centrales, ordinateurs portables, imprimantes ou écrans sont inventoriés à l'aide de leur N° de série unique. Celui-ci doit être lisible et valide pour permettre une identification précise du matériel.

3.7 Consommables

Les consommables, rubans, batteries, encre, papier, toner, etc. à remplacer durant une intervention seront facturés, même si le matériel est sous garantie, sauf disposition expresse du contrat de garantie.

3.8 Interventions en régie

Les interventions au tarif horaire, en atelier ou sur site, sont décomptées selon les règles suivantes :

- L'intervention en atelier ou sur site, au tarif horaire, est d'une (1) heure minimum.
- Au-delà de la première heure, l'intervention est facturée par tranche de trente (30) minutes. Chaque tranche entamée est due.
- Le décompte pour les déplacements est calculé dès le départ du technicien de nos locaux jusqu'à son retour.
- La première heure de travail est doublée en cas d'intervention d'urgence (dans la demi-journée, sans rendez-vous).

3.9 Horaires d'interventions en régie

Lors des interventions en régie, le Fournisseur intervient sur les installations du Client en Best Effort.

Les horaires d'interventions en heures ouvrables et les majorations en dehors de ces périodes sont définis dans le document « Description du support technique » disponible sur <https://infologo.ch/guide-support-tech>

3.10 Intervention sous forfait

L'intervention sous forfait permet un contrôle du coût. Le montant forfaitaire est établi selon un cahier des charges défini préalablement entre le Fournisseur et le Client. Tout travail effectué en supplément de ce cahier des charges sera facturé au tarif en régie.

3.11 Déplacements

La facturation des déplacements s'effectue selon les conditions ci-dessous :

- Sur le canton de Genève :

Les déplacements sont forfaitaires pour la région de Genève : Débit 30 min sans majoration ingénieur.

- Déplacements pour les cantons en dehors de Genève :

Les déplacements sont facturés selon le temps de voyage, au tarif horaire, au départ des bureaux de Genève ou Lausanne (Lutry), au tarif le plus avantageux pour le Client.

Les frais de déplacements s'appliquent dans tous les cas, quel que soit la distance ou la provenance du technicien, sauf si un contrat spécifique de service possède une condition explicite sur ce sujet.

3.12 Rapports d'intervention

Les interventions techniques sur site et en atelier sont décrites à l'aide d'un rapport d'intervention. Ce dernier est saisi par la personne en charge de l'intervention. Ce rapport fait l'objet d'une approbation par le Client, qui, en apposant sa signature certifie la conformité des informations annotées.

3.13 Sous-traitance

Le Fournisseur se réserve le droit de sous-traiter l'intervention à l'un de ses partenaires pour des raisons de compétences techniques et/ou de disponibilité. Ceci, sauf cas exceptionnel, ne modifie pas la méthode, les tarifs et les conditions d'intervention. Le Fournisseur est responsable du bon déroulement de l'intervention par son partenaire dans le cadre du mandat fourni à celui-ci uniquement. Toute demande expresse supplémentaire du Client au partenaire n'engage pas la responsabilité du Fournisseur.

3.14 Réclamations après intervention

Les réclamations doivent être effectuées dans les dix (10) jours ouvrables suivant la fin de l'intervention. La date du Fournisseur faisant foi (notifiée dans le logiciel (ERP) du Fournisseur). La réclamation doit faire l'objet d'une description précise des problèmes ou dysfonctionnements constatés. La réclamation sera soigneusement examinée et le Fournisseur établira les causes du problème, évaluera sa responsabilité et décidera du suivi à apporter au dossier.

3.15 Annulation d'une intervention

Les demandes d'annulation doivent être effectuées au moins vingt-quatre (24) heures avant la date planifiée. Dans les cas contraire le déplacement ainsi qu'une heure (1) minimum seront facturés.

4. Contrats de service

4.1 Contrat de support informatique et/ou téléphonique

Le contrat entre en vigueur à la date de « Début du contrat ».

Le contrat se renouvelle tacitement à l'échéance pour une durée d'une année et ainsi de suite, d'année en année, sauf résiliation signifiée par lettre recommandée de l'une ou l'autre partie pour l'échéance du contrat avec un préavis de 3 mois pour la fin d'un mois.

En cas de résiliation anticipée du contrat par le Client, les conditions suivantes s'appliquent :

- Le Client a la possibilité de provoquer la résiliation anticipée de son contrat, dans la mesure où il s'agit d'un contrat de longue durée.
- Dans ce cas, le Client doit s'acquitter des frais de résiliation anticipée calculés par le Fournisseur de la manière suivante : le client doit payer l'intégralité de la redevance pour la période annuelle en cours. S'il a souscrit pour plus d'une année, la période annuelle en cours est intégralement due, la suivante à raison de 50 % et les années ultérieures à raison de 25 %.
- En outre, les rabais sur la mise en service octroyés pour des contrats de plus d'une année ainsi que ceux octroyés dans le cadre d'une offre combinée, seront remboursés intégralement au Fournisseur.

La résiliation anticipée implique l'interruption des prestations du Fournisseur à la date de résiliation demandée par le Client.

4.2 Carnet d'heures

4.2.1. Description

Le carnet d'heures est une alternative à l'intervention en régie pour un Client consommant régulièrement des prestations de services. Il facilite l'achèvement de travaux techniques en offrant un tarif horaire avantageux, dégressif et un statut prioritaire.

4.2.2. Fonctionnement

Le Client s'engage à payer au Fournisseur la somme équivalente au carnet d'heures qu'il a commandé. Dès lors, la délivrance des prestations de service peut être effectuée.

4.2.3. Interventions en carnet d'heures

Dans le cadre du carnet d'heures, le Fournisseur s'engage à intervenir sur les installations du Client en priorité. Le délai d'intervention, les horaires et majorations sont définis dans le document « Description du service technique ».

Le quota d'heures initial du carnet correspond au tarif de base technicien. Un coefficient de 1.33 est appliqué à chaque heure consommée dans le cas d'une intervention effectuée par un ingénieur ou un spécialiste.

Le Client reçoit mensuellement un rapport par email, qui présente le détail des travaux effectués. Toute contestation sur ce rapport doit être faite dans les 5 jours ouvrables faute de quoi il est considéré comme définitivement accepté.

4.2.4. Validité et résiliation

Pour le Client qui n'a pas de contrat de support, le carnet d'heures est valable deux (2) ans après le paiement initial. Si à l'échéance des deux ans les heures n'ont pas été consommées, le solde sera considéré comme perdu.

Pour le Client ayant un contrat de support, le carnet d'heures est valable pendant toute la durée du contrat. A l'échéance du contrat est applicable la validité de deux (2) ans mentionnée au paragraphe ci-dessus.

4.2.5. Reconduction

En cas d'épuisement du solde d'heures disponible, le Fournisseur n'interviendra pas sous les conditions du carnet d'heures mais selon le mode d'intervention en régie, tel que défini au paragraphe 3.8. Pour éviter ce désagrément, le Client peut demander un renouvellement automatique du carnet, qui s'effectuera dès que le solde d'heures restantes sera égal ou inférieure à 10% du montant initial.

5. Clauses finales

5.1 Consultation, modification des conditions contractuelles, notification

Les présentes conditions générales peuvent être consultées en ligne sur Internet à l'adresse suivante : www.infologo.ch/cgv. Il incombe au Client de les consulter.

Les conditions générales en ligne prévalent sur les conditions imprimées.

Les présentes conditions générales peuvent être abrogées ou modifiées par le Fournisseur. Une telle abrogation ou modification est réputée acceptée par le Client si celui-ci ne manifeste pas son refus dans un délai d'un mois dès réception de la communication qui lui est adressée par courrier électronique ou par tout autre moyen jugé adéquat par Info-Logo S.A.

En cas de refus, les anciennes conditions générales demeurent applicables jusqu'à la prochaine échéance contractuelle.

Le Fournisseur détermine la manière de notifier l'abrogation ou la modification des conditions contractuelles (conditions générales, liste de prix) qui lui paraît la plus adéquate (courrier postal, Email). Tout changement d'adresse (E-mail) doit être communiqué au Fournisseur. En tout état de cause, le Client admet qu'une notification par courrier électronique (E-mail) à sa dernière adresse communiquée au fournisseur ou attribuée par ce dernier est pleinement valable.

5.2 Traitement des informations

Par sa signature, le Client accepte de recevoir tout E-mail d'information du Fournisseur, qu'il s'agisse d'informations à caractère contractuel (modification des conditions générales ou spécifiques), technique ou commercial (nouveaux produits).

Sauf désaccord donné par écrit, le Client accepte que le Fournisseur utilise sa référence pour sa promotion commerciale.

Pour le surplus, toutes les données et informations remises par le Client au Fournisseur sont traitées de manière confidentielle.

5.3 Portée juridique des conditions contractuelles

Par sa signature apposée sur le contrat, ou par son bon pour accord (voir paragraphe 1.5) le Client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales et des conditions générales spécifiques à la prestation convenue et les accepter sans restriction.

La signature du contrat ou bon de commande vaut reconnaissance de dette au sens de l'art. 82 LP pour les prestations facturées et calculées selon la liste de prix annexée au contrat et dont le Client déclare avoir pris connaissance ou selon les modifications qui auront été communiquées au client conformément aux conditions contractuelles.

5.4 For et droit applicable

Pour toute contestation ayant trait à l'exécution ou à l'interprétation du présent contrat, les parties conviennent expressément que sont seuls compétents, les tribunaux du canton de Genève (Suisse) et soumettent tout litige entre elles au seul droit suisse.