

## Conditions Générales (CG)

### 1. Généralités

Les Conditions Générales (CG) contiennent les dispositions applicables à toutes les prestations fournies par Edifice Communications SA (ci-après nommée Edificom). Ces présentes CG annulent et remplacent toutes les versions antérieures, la dernière version étant en permanence disponible sur notre site internet [www.edificom.ch](http://www.edificom.ch).

Celles-ci font partie intégrante de tout document commercial ou contractuel proposé par Edificom ou mandat oral que Le Client aurait sollicité dans l'urgence. Elles sont valables sans signature et sont considérées comme acceptées sauf contestation par écrit dans un délai de 15 jours.

Toute dérogation à ces présentes Conditions Générales doit être signifiée par écrit et dûment acceptée par les deux parties.

En cas de problèmes d'interprétation, contradiction, lacune ou autres dans les contrats spécifiques, les Conditions Générales ou les dispositions légales, les parties conviennent de se référer :

- premièrement aux contrats spécifiques;
- deuxièmement aux Conditions de Vente;
- troisièmement aux présentes Conditions Générales;
- quatrièmement aux dispositions légales.

### 2. Prix et prestations de services

Sauf mention contraire, les prix s'entendent en francs suisses hors taxes (TVA non incluse).

En fonction des fréquentes variations de prix dans le domaine informatique, les prix définitifs peuvent être sujets à modification en rapport avec le prix recommandé par les fabricants au moment de l'achat.

L'ensemble des frais de formation, d'installation, de configuration et de personnalisation est indiqué dans l'offre. Toutes les prestations non expressément précisées dans l'offre sont facturées au coût horaire en vigueur.

Lorsque Le Client sollicite Edificom pour une intervention sur propre site, il s'engage à honorer les prestations fournies au coût horaire en vigueur quel que soit l'issue de la résolution du problème.

### 3. Offre

Dans la mesure où aucune autre disposition n'a été expressément convenue, les offres sont établies gratuitement.

Sauf mention contraire, les offres sont valables 30 jours. Toute commande basée sur une offre dont la date d'expiration est échue devra préalablement être revalidée par Edificom.

### 4. Facturation, paiements, crédits

Les paiements dont Le Client doit s'acquitter sont fonction des services ou équipements auxquels il a recours. Les montants ponctuels et récurrents sont habituellement fixés dans l'offre ou dans les documents contractuels.

Toute réclamation relative aux factures doit être formulée par écrit dans un délai de 15 jours à compter de la date de facturation (le cachet de la poste faisant foi). La réclamation doit être dûment justifiée, notamment pour ce qui est de ses motifs et de son étendue. Une réclamation ne libère pas Le Client de son obligation de s'acquitter des montants correspondants dans les délais prévus. Si aucune réclamation n'est formulée dans les délais indiqués ou si une réclamation n'est pas suffisamment justifiée, la facture est considérée comme acceptée par Le Client. La facture vaut alors reconnaissance de dette au sens de l'article 82 de la loi fédérale sur la poursuite pour dettes et la faillite (LP).

Le Client s'engage à régler le montant des factures dans le délai de paiement mentionné sur la facture. En cas de non-respect du délai de paiement, Le Client se trouve automatiquement en retard de paiement. Des intérêts moratoires ainsi des frais de relance peuvent notamment lui être imputés.

Aucun crédit ne sera accordé au Client.

### 5. Contrats

Les contrats de base règlent le détail des prestations de service et de maintenance fournis par Edificom pour les équipements, logiciels et licences prévus par les différents types de contrat proposés. Ceux-ci font expressément référence aux présentes Conditions Générales, pour tout point non mentionné ou pouvant s'avérer être incomplet, notamment en ce qui concerne les termes de responsabilité.

Toutes les prestations qui ne sont pas expressément mentionnées dans les contrats de base et dans les présentes Conditions Générales ne font pas partie des prestations à fournir par Edificom.

### 6. Compléments ou modifications apportés aux services ou contrats

Seules les personnes autorisées peuvent demander des modifications de services pour Le Client. Les personnes autorisées sont nommées explicitement dans les documents contractuels (signataires inclus).

Toute demande de modifications fait l'objet d'une offre d'Edificom qui doit être préalablement acceptée par Le Client. Les éventuels frais supplémentaires ou adaptation des coûts récurrents sont facturés à compter de la date d'entrée en vigueur de la modification.

### 7. Limitation des prestations

L'exécution des obligations contractuelles d'Edificom est subordonnée à une utilisation appropriée (selon documentation fournie ou instructions données par Edificom) par Le Client de tous les équipements livrés par Edificom et ne s'étend pas à ceux qui auraient été modifiés sans l'accord d'Edificom ou qui auraient été soumis à des sollicitations physiques, hydrométriques ou électriques inhabituelles. Edificom peut exiger du Client, si cela est nécessaire pour qu'elle puisse tenir ses engagements contractuels, qu'il retire des équipements fournis par Edificom tous les accessoires non livrés par Edificom et qu'il renonce aux accessoires dont il disposait déjà mais qui ne lui avaient pas été fournis par Edificom, si ces derniers sont

incompatibles. Si Le Client ne s'exécute pas, Edificom est en droit de résilier le contrat conformément à l'article «Durée et cessation du contrat, fin des prestations contractuelles» (chiffre 21 ci-après). Des prétentions en dommages et intérêts de la part d'Edificom sont réservées.

Les mêmes réserves sont formulées lorsque ces équipements et logiciels ont été réparés ou maintenus par des tiers qu'Edificom n'avait pas au préalable autorisés à intervenir.

Dans tous ces cas, Edificom accepte d'intervenir pour trouver une solution au problème, mais son intervention est facturée en plus des redevances prévues dans le contrat de base. Le Client a la possibilité d'obtenir un devis estimatif avant l'exécution des travaux en question.

Lorsque des équipements et logiciels n'ont pas été installés par Edificom, Le Client porte la responsabilité de l'exécution correcte de l'installation.

S'agissant des licences tierces basiques (système d'exploitation, bureautique, etc.) Edificom ne procédera à l'installation que si celles-ci sont reconnues comme étant officielles. La responsabilité du fonctionnement des logiciels tiers reste du ressort exclusif du fabricant d'origine.

### 8. Jours et heures d'intervention

Sauf accord explicite, les heures d'intervention sont effectuées pendant les jours ouvrables, soit du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00.

En dehors des heures normales soit du lundi au vendredi de 18h00 à 8h00 ainsi que le samedi, les heures sont facturées avec un facteur multiplicateur du prix horaire en vigueur de 1.5.

En cas d'intervention le dimanche ainsi que les jours fériés (selon le calendrier du canton de la société qui est chargée de l'intervention), les heures sont facturées avec un facteur multiplicateur du prix horaire en vigueur de 2.

Les heures d'interventions sont comptées en unité de 15 minutes, chaque unité commencée comptant entièrement.

### 9. Temps de réponse (SLA)

Le temps de réponse pour les interventions dépend du contrat préalable établi entre Edificom et Le Client et varie selon le type de niveau de support choisi.

Par « temps de réponse », on entend le temps maximum que prend une demande de support à être assignée à un ingénieur de support.

Pour une intervention pendant les jours ouvrables, soit du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00, le délai de réponse sera de 2 heures pour un contrat Gold, 4 heures pour un contrat Silver et sera à convenir entre Edificom et Le Client pour tout autre type de contrat.

Pour une intervention en dehors des heures normales soit du lundi au vendredi de 18h00 à 8h00 ainsi que le week-end et les jours fériés, le délai de réponse sera le prochain jour ouvrable pour les niveaux de contrat Gold et Silver et sera à convenir entre Edificom et Le Client pour tout autre type de contrat.

Dans le cas où Le Client demande une intervention dans un délai de réponse plus court que ceux mentionnés ci-dessus, Edificom facturera une majoration, majoration qui sera préalablement discutée et acceptée par les deux Parties.

Pour ce qui concerne le temps de réparation, ce dernier dépend de la nature du problème et le cas échéant du type de contrat de support du fournisseur. Edificom s'engage à réduire au maximum le temps de réparation et à tenir Le Client informé du délai estimé.

### 10. Garanties

Les termes et les conditions de garantie liés aux produits de tiers offerts ou livrés, et indiqués sur les différents documents commerciaux, restent du ressort exclusif des fabricants. Toute modification et/ou indication erronée ne peut en aucun cas être imputée à Edificom.

Les prestations de services fournies au coût horaire ne donnent droit à aucune garantie. Sont uniquement réservés certains forfaits d'installation qui donnent droit à une garantie de 1 mois sur les prestations effectuées, selon liste détaillée dans l'offre.

### 11. Réclamations

Les réclamations sur les produits et prestations livrés seront prises en considération si celles-ci sont formulées expressément par écrit 7 jours après la livraison des produits ou la réalisation du travail.

### 12. Responsabilités

Edificom ne garantit pas que les logiciels proposés par ses soins fonctionneront sans erreur ou sans interruption ou qu'Edificom corrigera toutes les erreurs des logiciels.

En fonction du travail à effectuer et de la complexité des problèmes rencontrés, Edificom ne peut en aucun cas être tenu pour responsable des retards occasionnés par une impossibilité d'utiliser les différents systèmes du site.

Le Client, de par sa demande d'intervention ponctuelle ou contractuelle, autorise Edificom à intervenir sur l'ensemble des systèmes informatiques et de communication de son site. Le Client est notamment tenu de veiller à procurer à Edificom toutes les autorisations permettant l'accès aux locaux nécessaires à l'installation et à la mise en œuvre des services.

Avant de faire appel à l'assistance d'Edificom, Le Client s'efforce de déterminer, dans la mesure du possible, l'origine des dysfonctionnements.

Le Client s'engage à prendre toutes les précautions d'usage préalables (sauvegardes, contrôle des virus, installations électriques, etc.) pour garantir une éventuelle remise en service rapide (état fonctionnel avant l'intervention d'Edificom).

Dans tous les cas et dans le cadre de la législation en vigueur, Edificom décline toute responsabilité en cas de perturbation ou d'interruption des différents systèmes. Edificom décline également toute responsabilité pour des dommages directs ou indirects, pour elle-même comme pour les tiers qu'elle pourrait mandater. Edificom ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable d'éventuels dommages subséquents, de pertes de données, de prétentions de toute nature (facturation d'heures, retenues sur facture, etc.) ou de manque à gagner.

Edificom ne saurait être tenue responsable de la réparation du dommage que constitue pour Le Client des pertes de chiffre d'affaires ou des bénéfices non réalisés suite à la perte ou au traitement défectueux des données et de logiciels ou à l'endommagement de supports de données.

Le Client reste seul responsable de l'ensemble de ses installations et des travaux nécessaires pour garantir leur bon fonctionnement. Il appartient au Client de demander expressément tout appui qu'il juge utile pour assurer le meilleur fonctionnement possible de ses installations.

### **13. Matériel en prêt**

Le Client s'engage à traiter avec tout le soin requis les équipements qui sont la propriété d'Edificom ainsi qu'à respecter les instructions d'Edificom. Le Client est tenu d'informer immédiatement Edificom de tous dommages éventuels causés à ses équipements et apporte son soutien à Edificom, dans la mesure du possible, afin d'identifier l'origine desdits dommages. S'il s'avère que les dommages en question n'ont pas été occasionnés par Edificom, cette dernière se réserve le droit de facturer intégralement au Client les coûts subis.

Toute modification des équipements mis à disposition par Edificom, sans intervention et sans l'accord préalable d'Edificom est strictement interdite.

Après la cessation des relations contractuelles, Le Client est tenu de restituer immédiatement les équipements dont Edificom a la propriété ou d'assurer qu'Edificom puisse récupérer ou démonter sans délais les équipements en question.

### **14. Propriété intellectuelle**

Sous réserve des dispositions des contrats spécifiques, aucun droit de propriété intellectuelle, de quelque nature que ce soit, tels que droits d'auteur, droits conceptuels, etc. ne sont transférés au Client par Edificom.

### **15. Sous-traitance**

Dans le cadre des contrats conclus et des présentes Conditions Générales, Edificom peut être amené à sous-traiter une partie des prestations à un tiers. Dans ce cas, Edificom devra préalablement demander l'autorisation au Client.

Edificom répond des actes du tiers uniquement aux conditions mentionnées dans les présentes Conditions Générales (cf. Chiffre 12 « Responsabilités »).

### **16. Force majeure**

Si une des parties est dans l'impossibilité de satisfaire à ses obligations contractuelles en raison de cas de force majeure consécutifs notamment à des événements naturels d'intensité extraordinaire, à des faits de guerre ou d'émeute, à des obligations administratives imprévisibles, etc., l'exécution du contrat ou le délai d'exécution du contrat seront reportés en fonction de l'événement qui s'est produit. Toute responsabilité est exclue.

### **17. Cession**

Le Client est autorisé à céder à un tiers les droits et obligations résultant des accords conclus que moyennant accord exprès et écrit d'Edificom. Edificom est en droit, sous réserve de justes motifs, de céder les droits et obligations des accords conclus à un tiers.

### **18. Interdiction de compenser**

Le Client n'est pas en droit de compenser ses dettes à l'égard de Edificom avec d'éventuelles créances détenues à son encontre.

### **19. Confidentialité**

Les parties contractantes s'engagent elles-mêmes ainsi que leurs collaborateurs et leur personnel auxiliaire, à respecter la stricte confidentialité de tous documents et informations auxquels elles auront eu accès.

Sont également considérés comme des données confidentielles les analyses, résumés et extraits établis sur la base de données confidentielles. En cas de doute, les faits et les données doivent être traités de manière confidentielle.

L'obligation de confidentialité s'applique déjà avant la conclusion du contrat durant la phase d'offre et est maintenue même après la fin de la relation contractuelle.

### **20. Données clients**

Edificom s'engage à traiter les données clients en accord avec la législation suisse applicable.

Edificom est notamment autorisée à transférer à des établissements d'analyse de crédit des informations relatives à de nouveaux clients à des fins de vérification de leur honorabilité.

### **21. Durée et cessation du contrat, fin des prestations contractuelles**

Sous réserve de disposition divergente dans un autre document contractuel, le contrat entre en vigueur à la date de sa signature par les deux parties ou, avec effet rétroactif, à la date de mise en route des services – selon laquelle de ces dates survient en premier. Si le contrat a été conclu par téléphone, il entre en vigueur à compter de sa conclusion orale, qui devra être confirmée par écrit par Edificom dans un délai de 5 jours ouvrés.

La durée contractuelle est définie dans l'offre ou le contrat. Pour toute modification dudit contrat après sa signature et ceci pendant la durée contractuelle de base (avant sa première échéance), aucune prolongation de la durée contractuelle ne sera appliquée.

Sauf résiliation par écrit de l'une ou l'autre des parties, au minimum 3 mois avant la prochaine échéance, le contrat sera renouvelé tacitement pour une année, et ainsi de suite d'année en année.

Edificom est en droit de résilier les accords conclus pour les motifs suivants:

- si Le Client a été déclaré en faillite;
- si Le Client est soumis à une procédure de concordat judiciaire ou extrajudiciaire;
- si Le Client ne s'acquitte pas des paiements dus dans les délais;
- en cas de modification de l'actionnariat majoritaire du Client;
- pour de justes motifs.

Dans ces cas de figure, le contrat prend fin avec effet immédiat.

### **22. Modification des Conditions Générales**

Les présentes Conditions Générales sont modifiables en tout temps. Edificom communiquera ces modifications par voie de circulaire ou par tout autre moyen qu'elle jugera approprié.

### **23. Droit applicable**

Le droit applicable est le droit interne suisse.

### **24. Règlement à l'amiable**

En cas de litige, et avant de faire appel à la justice, les parties s'engagent à entreprendre une tentative de conciliation.

### **25. For**

En cas de litige, le for est à Lausanne, par devant les tribunaux ordinaires.

## Conditions de Vente

Les conditions proposées ci-après sont étroitement liées à nos Conditions Générales (CG). Ces conditions font donc partie intégrante de toute offre, commande, prestations forfaitaire et ponctuelle ou contrats fournis par Edifice Communications SA (ci-après nommée Edificom).

### 1. Prix et prestations de services

Sauf mention contraire, les prix s'entendent en francs suisses hors taxes (TVA non incluse).

En fonction des fréquentes variations de prix dans le domaine informatique, les prix définitifs peuvent être sujets à modification en rapport avec le prix recommandé par les fabricants au moment de l'achat.

L'ensemble des frais de formation, d'installation, de configuration et de personnalisation est indiqué dans l'offre. Toutes les prestations non expressément précisées dans l'offre sont facturées au coût horaire en vigueur.

### 2. Coûts horaires

Le coût horaire en vigueur est de **CHF 230.- (HT)** pour les interventions sur site. Le temps minimum facturé par intervention est de 15 minutes. Les prestations fournies au coût horaire ne donnent droit à aucune garantie.

Dans le cadre où Le Client est au bénéfice d'un contrat et selon le niveau de service défini dans ledit contrat (Gold, Silver ou Bronze), le coût horaire pour les prestations non incluses peut varier entre CHF 220.- (HT), CHF 200.- (HT) ou CHF 180.- (HT). Dans ce cas précis, se référer au contrat pour de plus amples informations.

### 3. Coûts forfaitaires

Les installations et configurations de matériel peuvent faire l'objet de prestations forfaitaires. Celles-ci sont proposées dans les différentes offres. Certaines de ces prestations forfaitaires donnent droit à des garanties de 1 mois sur le travail effectué.

### 4. Paquets d'heures

L'acquisition de « Paquets d'heures » permet d'obtenir des remises préférentielles sur les coûts horaires en vigueur (cf. Chiffre 2 ci-dessus pour le détail des coûts horaires).

Les Paquets d'heures suivants sont disponibles :

- 10 heures, remise de 3 %
- 20 heures, remise de 6 %
- 30 heures, remise de 7 %
- 40 heures, remise de 8 %
- 50 heures, remise de 9 %
- 100 heures, remise de 12 %

Les Paquets d'heures sont payables d'avance. Les heures passées avant la réception du paiement ne pourront pas être prises en considération dans le cadre des Paquets d'heures, et seront facturées au coût horaire plein.

Edificom tient informé chaque trimestre le Client de la situation du Paquet d'heures et du nombre d'heures restantes. Avant que le Paquet d'heures ne soit épuisé, Edificom proposera au Client un nouveau Paquet d'heures. Si le Client décide de ne pas acheter un nouveau Paquet d'heures, le tarif horaire normal s'appliquera à toute heure dépassant le quota du paquet d'heures.

La validité des Paquets d'heures est de 3 ans. Passé ce délai, il appartient au Client de demander la réactivation du Paquet d'heures aux conditions financières en vigueur.

Les Prestations fournies dans le cadre des paquets d'heures ne donnent droit à aucune garantie. Les Paquets d'heures ne donnent pas droit à des délais d'intervention prioritaires.

### 5. Validité de l'offre

Sauf mention contraire, les offres sont valables 30 jours. Toute commande basée sur une offre dont la date d'expiration est échuë devra préalablement être revalidée par Edificom.

### 6. Annulation d'une commande

Une commande ne peut être annulée que d'un commun accord et peut faire l'objet d'une participation aux frais occasionnés.

### 7. Délais de livraison

Pour le matériel et les licences tierces, les délais sont donnés directement par le fabricant. Edificom répercute ces délais sur l'offre et ne peut être tenue pour responsable des retards occasionnés.

Pour toute prestation de service, les délais mentionnés dans l'offre sont indicatifs. Ainsi, en aucun cas, Edificom ne peut être responsable d'une quelconque manière que ce soit d'un éventuel retard.

### 8. Conditions de paiement

Sauf mention contraire, les conditions de paiement sont à 30 jours net.

Pour ce qui concerne les contrats de service, ces derniers sont facturés trimestriellement à l'avance.

En cas de retard de paiement, Edificom se réserve le droit de facturer des intérêts de retard ainsi que tous frais relatifs au recouvrement de sa créance.

### 9. Réserve de propriété

La marchandise livrée reste la propriété intégrale d'Edificom jusqu'au règlement complet du matériel et des frais.

### 10. Frais de déplacement

Les frais de déplacement ne sont pas inclus et sont facturés séparément. Les frais de déplacement sont comptés et facturés en fonction de la distance à parcourir en kilomètres, aller et retour, de la manière suivante :

- 1 à 20 km, CHF 50.- (HT) ou 0.25 heure
- 21 à 50 km, CHF 100.- (HT) ou 0.5 heure
- 51 à 100 km, CHF 150.- (HT) ou 0.75 heure
- 101 à 200 km, CHF 200.- (HT) ou 1 heure

Dans le cadre où un paquet d'heures a préalablement été acheté, le temps pour les déplacements sera déduit en conséquence.

### 11. Autres frais

Dans certains cas, d'autres frais tels que frais de repas, hôtel, parking, avion, taxi, etc. peuvent être réclamés par Edificom au Client. Dans de tels cas, Edificom en informera préalablement Le Client. Sauf accord contraire, les frais de repas sont chargés à raison de CHF 30.- par repas tandis que les autres frais sont facturés au coût effectif.