



SymbiOS
Network

Conditions Générales

Contrat Service Informatique

SymbiOS Network SARL

1. Domaine d'application

SymbiOS Network SARL (ci-après « SymbiOS Network ») est une société opérant essentiellement dans les domaines des services liés aux technologies de l'information et des communications. Les présentes Conditions Générales (ci-après « CG ») s'appliquent à l'ensemble des services et produits (ci-après « prestations ») fournis par SymbiOS Network. Le terme « client » désigne toute personne morale ou physique ayant conclu un contrat avec SymbiOS Network. Les CG s'appliquent à toutes les prestations fournies par SymbiOS Network à titre onéreux ou gratuit. En cas de contradiction, les autres dispositions contractuelles, telles que les conditions de services, les contrats individuels et les avenants priment sur les CG. La version actuelle des CG est mise à disposition sur le site Internet www.symbios.network.ch. Une version imprimée peut être demandée à SymbiOS Network.

2. Contrat individuel / Avenant

La conclusion d'un contrat individuel ou d'un avenant régissant l'objet des prestations ainsi que tous les détails pertinents fondent l'obligation de prestations entre les parties. Le client accepte explicitement, par la conclusion du contrat individuel ou d'un avenant, l'applicabilité des CG édictées au moment de la conclusion.

3. Spécifications, conditions de services

Les prestations fournies par SymbiOS Network sont décrites dans les spécifications d'un contrat individuel ou d'un avenant, sur la base des conditions de services spécifiques à chaque type de service proposé par SymbiOS Network

4. Obligations du client

Le client s'engage à mettre à disposition de SymbiOS Network toutes les informations requises pour la bonne réalisation de ses prestations. Tous les frais supplémentaires découlant de l'irrespect de cette obligation sont à la charge du client. Il appartient au client de désigner un interlocuteur compétent pendant toute l'activité des prestations de SymbiOS Network. Le client s'engage à informer ses collaborateurs concernés du rôle et des compétences de SymbiOS Network au sein de son entreprise. Il autorise ses collaborateurs à donner à SymbiOS Network toutes les informations pertinentes nécessaires à l'accomplissement de sa prestation. Le client est tenu d'utiliser les prestations de SymbiOS Network conformément aux présentes CG, aux autres dispositions contractuelles et aux dispositions légales applicables.

5. Délais de réalisation

Le délai de réalisation des prestations est défini dans le contrat individuel ou dans l'avenant. Les dates convenues pour l'exécution sont acquises sous réserve d'événements hors du contrôle de SymbiOS Network, d'événements de force majeure, d'événements imprévisibles au moment de la conclusion ainsi que de retards de livraison de la part de sous-traitants ou de fournisseurs. Elles ne peuvent donner lieu à des prétentions de la part du client. Si les délais ne pouvaient être tenus du fait d'un manque de personnel ou pour toute raison importante, les parties s'engagent à se tenir mutuellement informées et à adapter en conséquence les délais de réalisation.

6. Prix et tarifs

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 SymbiOS Network. 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), SymbiOS Network a le droit d'adapter ses prix et tarifs sans avertissement préalable. Dans ce cas le client ne peut pas résilier le contrat. Une participation pour les divers frais de logistiques (ports, déplacements, taxes) est imputée sur chaque facture.

7. Conditions de paiement

Le client s'engage à régler le montant facturé au plus tard à la date d'échéance calculée à partir de la date d'émission et du délai de paiement mentionnés sur la facture. Lorsque les montants à facturer sont modiques, SymbiOS Network peut différer la facturation. Durant le délai de paiement, le client peut contester la facture par écrit ou par email 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. Faute de règlement dans le délai imparti, le client est en demeure sans qu'un rappel doive lui être adressé et doit s'acquitter d'un intérêt de retard

correspondant au taux des avances en compte courant non garanties de la Banque Cantonale de Fribourg. SymbiOS Network peut facturer au minimum CHF 20.00 pour chaque rappel. Des frais supplémentaires sont réservés. Si le client ne paie pas après un deuxième rappel, SymbiOS Network peut suspendre immédiatement la fourniture de l'ensemble de ses prestations. Le client est en outre tenu d'accorder à SymbiOS Network l'accès aux équipements utilisés, en vue de leur désinstallation. En cas de doutes fondés quant au respect des conditions contractuelles de paiement, SymbiOS Network peut à tout moment exiger des garanties de la part du client.

8. Garantie de sécurité de l'information

Les parties s'engagent à respecter l'ensemble des droits liés à la propriété intellectuelle et à la protection des données. Les parties s'engagent à prendre toutes les mesures nécessaires afin d'éviter tout ce qui pourrait nuire à ces droits. 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. SymbiOS Network s'engage à appliquer la politique et les directives de sécurité telles que dans le cadre de ses prestations.

9. Garantie de qualité des services

SymbiOS Network 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 SymbiOS Network sur-le-champ et par écrit ou email, mais au plus tard 14 jours après la fin de la réalisation de la prestation de services. Lorsqu'un manquement est constaté, SymbiOS Network peut le corriger avec l'accord du client ou supprimer le montant de la prestation de services concernée de la dernière facture ou du dernier décompte (forfait de services). La garantie de qualité des services est exclue lorsque le client ne respecte pas les dispositions contractuelles.

10. Non-sollicitation du personnel

Le client s'interdit d'engager, ou de faire travailler directement ou indirectement tout collaborateur de SymbiOS Network, 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, SymbiOS Network peut requérir du client une indemnité compensatoire pouvant aller jusqu'à la rémunération annuelle brute du salarié sollicité, sur la base des douze mois précédant son départ.

11. Fournitures d'objets et garantie

Les objets fournis au client restent la propriété de SymbiOS Network jusqu'au règlement intégral du prix d'achat. Le client autorise SymbiOS Network à inscrire une réserve de propriété dans le registre des réserves de propriété. Les défauts sont à communiquer à SymbiOS Network sur-le-champ et par écrit ou email, mais au plus tard 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 SymbiOS Network. Lorsqu'un objet acheté est défectueux, SymbiOS Network 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 6 (six) mois.

12. Responsabilité

SymbiOS Network ne garantit pas une exploitation ininterrompue et exempte de perturbations de ses services ou des installations qu'elle exploite pour le compte du client, que ce soit de manière générale ou à un moment déterminé. Elle décline donc toute responsabilité pour les interruptions de l'exploitation qui peuvent s'avérer nécessaires, notamment à la suppression de pannes, à la maintenance ou à l'introduction de nouvelles technologies. SymbiOS Network n'accorde aucune garantie de l'intégrité des données enregistrées ou transmises par ses installations ou celles qu'elle exploite pour le compte du client. Toute responsabilité est exclue pour les cas où des données envoyées et reçues ou qui s'y

trouvent enregistrées seraient malencontreusement divulguées, détériorées ou effacées. SymbiOS Network n'est responsable des dommages occasionnés au client que dans la mesure où ils ont été causés par SymbiOS Network intentionnellement ou par négligence grave, ainsi que pour les dommages corporels. Dans la mesure où la loi l'admet, la responsabilité pour des résultats techniques ou économiques du travail, pour les dommages indirects tels que la perte de gain, les réclamations de tiers, ainsi que pour les dommages consécutifs à un arrêt de production, à la perte de données, et toute responsabilité pour négligence légère est exclue.

13. Début, résiliation, force majeure

Les présentes CG s'appliquent également aux négociations contractuelles entre SymbiOS Network et le client. Le contrat prend effet à la signature du contrat individuel ou de l'avenant. Si le client passe une commande directement, le contrat prend effet lorsque le client reçoit de SymbiOS Network une confirmation de commande par écrit ou par email. Le contrat prend effet en tout état de cause lorsque le client utilise la prestation. SymbiOS Network se réserve le droit de subordonner la conclusion du contrat à la constitution d'une garantie. Les contrats conclus pour une durée indéterminée peuvent être résiliés moyennant un préavis de trois (3) mois pour la fin de l'année en cours. Le droit de mettre fin au contrat avec effet immédiat pour motifs graves est réservé. Dans les cas suivants, SymbiOS Network peut résilier sans préavis l'ensemble des contrats conclus avec le client : mise en danger imminente ou grave d'intérêts publics ou privés prépondérants, doutes quant à la solvabilité du client, défaut de constitution dans les temps impartis d'une

garantie demandée par SymbiOS Network. Dans ce cas, le client répond de la totalité des dommages et SymbiOS Network est déchargé de toute responsabilité.

14. Propriété intellectuelle

Le client doit considérer comme la propriété intellectuelle de SymbiOS Network tous les éléments matériels et tous les documents mis à disposition dans le cadre des prestations. SymbiOS Network confère au client pour la durée du contrat un droit non transférable et non exclusif à utiliser les prestations et produits mis à sa disposition aux termes des présentes CG et des autres dispositions contractuelles. Tous les droits de propriété intellectuelle restent propriété de SymbiOS Network.

15. Autres dispositions

Si des parties des présentes CG, des contrats individuels ou des avenants devaient s'avérer caduques ou juridiquement sans effet, le reste des conditions contractuelles conserverait sa validité. Dans ces cas, les parties caduques ou juridiquement sans effet des CG, des contrats individuels ou des avenants doivent être ainsi formulées que le sens global reste acquis. Les clauses annexes, modifications et compléments apportés au contrat, en particulier aux CG et à la présente clause, ne sont valables que s'ils sont stipulés par écrit, à moins que les CG n'en disposent autrement. Une partie ne peut transférer à des tiers des droits et obligations découlant du présent contrat que moyennant l'accord écrit de l'autre partie.

16. For et droit applicable

Tout litige pouvant surgir en relation avec la réalisation des prestations commandées sera, à



défaut d'un règlement à l'amiable soumis aux Tribunaux ordinaire. Le For juridique est à Fribourg. SymbiOS Network se réserve le droit d'agir au For du domicile du client. Tous les rapports juridiques entre le client et SymbiOS Network sont soumis aux droit suisse.