

1. Domaine d'application

Les conditions générales (ci-après désignées par « CG ») s'appliquent à tous les contrats conclus par Nex'Cloud SA et les sociétés lui appartenant (ci-après désignées par « Nex'Cloud ») avec une personne morale ou physique tierce (ci-après désignée par « le client »). Elles s'appliquent également durant le processus de discussion précédant l'envoi d'une offre.

Nex'Cloud se réserve le droit de modifier les CG. La version des CG valable au moment de la conclusion du contrat s'applique. Seul le texte en français original fait foi. Les CG ne peuvent pas être modifiées de manière unilatérale par le client. En cas de contradiction, le contrat écrit et signé par Nex'Cloud et le client fait foi.

Si des parties des 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.

La version actuelle des CG est mise à disposition sur le site internet www.nexcloud.ch. Une version imprimée peut être demandée à Nex'Cloud.

2. Définitions

Par « dossier de réalisation », il est entendu le document qui sert de base d'action commune à tous les intervenants dans le projet et en définit le cadre général sur les plans techniques et organisationnel. Il décrit, entre autres, la planification générale du projet, les dispositions concernant la gestion documentaire du projet, les points de décision et les résultats à livrer, l'organisation du projet et les responsabilités associées ainsi que toutes les informations utiles au bon déroulement du projet.

Par « frais de financement », il est entendu les frais engagés par Nex'Cloud pour mettre à disposition les prestations au client et qui sont intégralement supportés par lui.

Par « incident », il est entendu toute interruption de service, message d'erreur ou fonctionnalité qui ne se comporte pas comme prévu et qui n'est pas dû à une mauvaise manipulation de l'utilisateur.

Par « support », il est entendu le service de gestion des incidents.

Par « logiciel », il est entendu un ensemble d'instructions lisibles en machine, relatif au fonctionnement d'un ensemble de traitement de l'information.

3. Conclusion du contrat

Nex'Cloud se réserve le droit de refuser de conclure un contrat avec un client sans justification. La conclusion du contrat peut être subordonnée par Nex'Cloud au contrôle de la solvabilité du client ou à la fourniture de garanties.

La conclusion du contrat entre Nex'Cloud et le client peut être précédée d'une offre contenant un descriptif des prestations offertes par Nex'Cloud, le prix des prestations, les frais de financement de l'offre ainsi que le dossier de réalisation. Cette offre est valable pendant 30 jours à compter de sa date d'établissement, sauf disposition contraire.

Le contrat est définitivement formé par la signature de l'offre par le client sans modification de sa part. L'offre fait office de contrat écrit. Le contrat peut être modifiée jusqu'à sa signature par Nex'Cloud.

Les présentes CG sont parties intégrante au contrat.

4. Durée du contrat

La durée minimale de contrat est de douze mois, à partir de la date de la première mise en service. Sauf en cas de résiliation conforme aux présentes CG, le contrat est reconduit tacitement pour une nouvelle période de 12 mois à chaque échéance.

Le prix de l'abonnement, de la souscription ou de la maintenance est indexé au prix du fournisseur et au taux de change si applicable.

5. Déroulement du contrat

5.1 Obligations du client

Par la signature du contrat, le client s'engage :

- À respecter les instructions d'utilisation des constructeurs ou éditeurs de produits et de licences, ainsi que les recommandations et instructions de Nex'Cloud ;
- À ne pas utiliser les produits et systèmes mis à disposition par Nex'Cloud à des fins illégales, notamment en violation de la loi sur la concurrence déloyale, de la protection des consommateurs, en violation des lois contre le blanchiment d'argent, le racisme, la violence, la xénophobie et la pornographie, ou pour l'envoi massifs de courriers électroniques non sollicités (spam) ou tout autre opération de ce genre.

Si le client est une personne morale, il lui appartient de désigner pour toute la durée du contrat un interlocuteur réputé compétent quant aux prestations fournies par Nex'Cloud.

La violation de ces obligations entraînera la fin immédiate et sans préavis du contrat, sans que cela n'ouvre de dommages et intérêts pour le client.

5.2 Sécurité

Seule l'utilisation de logiciels provenant des éditeurs suivants sont admises sur les systèmes Nex'Cloud :

Logiciels génériques :

Microsoft
Adobe
Veeam
PDF Forge
Autodesk
Citrix
Google
Foxit Software Incorporated
Oracle
DropBox
Sophos
Sonicwall
Vmware
Fasstone Image Viewer by FastStone Corporation
IrfanView by Irfan Skiljan

Digitalparking AG
Ringler Informatik SA
Microsoft Dynamic NAV
Burning Box
Eyetek créateurs d'application
Burning Box
Doc Series SA
LC Conseil et Conseils SA
JLE Informatique
Infoniqa Holding GmbH
Logismata AG
Magesty GMBH
Mega Software SA
Zollsoftware AG
Mersserli informatique SA
NextLane
Panipro SA
Pebe AG
Alef Consulting
Francecom
Polypoint AG
Quorum Software SA
BESA Qsys
Sage Software

Logiciels spécifiques :

Arc Logiciels SA
Agroplus Software SA
Agro-Twin AG
ALPI et IGE+XAO
Epsitec SA

Salto Systems
loware AG
Tecost SA
STUDIO INFORMATICA SA
BMC
Solumag
Groupe T2i

Taxware AG
M-Files Corporation
The Key SA
Trivisio SA
Winbiz SA
GIT SA

Le client prendra toutes les mesures nécessaires pour se protéger des agressions informatiques et former le personnel concerné. Il est en outre responsable de la gestion des accès aux services de Nex'Cloud.

5.3 Documentation

Toutes les activités et opérations effectuées par Nex'Cloud sur les équipements du client sont documentées de manière synthétique. Un rapport d'activité périodique comprenant la date, le nom de l'intervenant et la description des actions réalisées est envoyé au client par courriel ou par pli postal à chaque cycle de facturation.

5.4 Service de support

5.4.1 Horaire et contact du support

Le service de support est assuré par Informatique Nexan SA (ci-après : Informatique Nexan). Sauf fermeture exceptionnelle, il est ouvert de 08h00 à 12h00 et de 13h00 à 17h00 du lundi au vendredi à l'exception des jours fériés officiels du canton de Fribourg. Il est atteignable :

- par téléphone au 026 425 88 66 ;
- par courrier électronique à l'adresse « sos@nexan.ch »;

Les services accessibles en dehors de ces heures d'ouverture font l'objet de conditions détaillées dans un contrat spécifique. Hors heures et jours ouvrés, seuls les appels téléphoniques sont pris en compte.

5.4.2 Interventions du support

En cas d'incident, Informatique Nexan intervient à distance à moins qu'une intervention sur site s'impose. Une éventuelle intervention sur site sera effectuée par un collaborateur d'Informatique Nexan ou par un collaborateur d'une société sous-traitante disposant à la fois des compétences requises et des produits de remplacements adéquats.

Le planning d'intervention est défini après discussion entre les parties. Nex'Cloud ne fournit toutefois aucune garantie quant au délai d'intervention, sans que cela n'ouvre de droit à d'éventuels dommages et intérêts de la part du client.

5.5 Maintenance

Les opérations de maintenance effectuées par Informatique Nexan sur les produits du client sont considérées comme des prestations de service de maintenance et seront facturées séparément et en sus de la maintenance du constructeur.

5.6 Modifications des conditions en cours de contrat

Toute modification du contrat doit être passée par écrit et validée expressément par Nex'Cloud.

5.7 Adaptation du contrat à l'utilisation faite par le client.

Lorsque le contrat comprend une licence dite « à la consommation », le fournisseur procède de manière automatique à une adaptation de la licence à la consommation faite par le client. Les éventuels modifications du coût sont reportées de manière automatique sur la facturation au client.

Au moins une fois par année, Nex'Cloud procède à une évaluation des ressources consommées par le client afin de procéder à l'adaptation des moyens à la consommation effective du client et de la facturation y relative.

5.8 Sauvegarde et restauration des données

Si le contrat passé entre les parties comprend un service de sauvegarde et de restauration des systèmes, des configurations et/ou des données du client, celui-ci n'est soumis à aucune obligation de résultat.

En cas de dégradation ou de perte des données causée par une intervention fautive du client, Nex'Cloud facturera toutes prestations visant à récupérer les données ou remettre en état le système.

Nex'Cloud ne peut être tenu pour responsable de la dégradation ou de la perte de données pendant les services de sauvegarde et de restauration.

5.9 Cession du contrat

Chacune des parties accepte de ne pas céder ou transférer, tout ou partie du contrat ou des droits et obligations s'y attachant, sans l'accord écrit préalable de l'autre partie.

Le client interdiction de revendre les licences ou les produits mis à disposition en vertu du contrat entre les parties.

5.10 Délais

Si un délai (de livraison, d'intervention, etc.) a été convenu entre Nex'Cloud et le client et que ledit délai ne peut pas être respecté pour une cause imputable au client ou à un tiers, ce délai est suspendu jusqu'à la cessation définitive de cette cause.

6. **Fin du contrat**

La résiliation du contrat peut intervenir pour la fin d'une année dès la mise en service. Elle doit être adressée par la partie qui résilie au plus tard 3 mois avant le terme du contrat en courrier recommandé. La date de réception du courrier fait foi. En cas de résiliation tardive, la résiliation portera effet à l'échéance suivante.

7. **Facturation**

7.1 Généralités

Les prix indiqués dans le contrat s'entendent hors taxes. Lors de la facturation, ces prix sont majorés de la TVA, des frais de port et autres taxes applicables.

7.2 Frais de financement

Les frais de financement des prestations sont répartis proportionnellement sur les cycles de facturation des prestations. En cas de résiliation du contrat de manière anticipée, le solde des frais de financement devient directement et entièrement exigible.

7.3 Intervention du support

Si les interventions du support ne sont pas prévues forfaitairement dans le contrat, elles sont facturées en fonction du temps engagé. Un forfait de base de trente minutes est facturé dans tous les cas. Ensuite,

les interventions du support sont facturées en unité de quinze minutes. Toute unité entamée est entièrement facturée.

7.4 Conditions de paiement

Le paiement des factures doit être effectué dans un délai de 20 jours à compter de la date d'émission de la facture. Le paiement s'effectue à l'aide de l'IBAN / QR Code indiqué sur la facture. En cas de paiement par guichet postal, les éventuels frais seront facturés au client.

Un plan de paiement échelonné peut être demandé par le client. Ce plan doit être accepté par écrit par Nex'Cloud pour trouver application.

7.5 Contestation de la facture

Une facture peut être contestée dans un délai de 10 jours à compter de sa date d'émission. La contestation doit être adressée à Nex'Cloud par écrit ou par courriel, avec indication des motifs qui la fonde. La contestation de la facture ne libère pas le client de l'obligation d'honorer tout ce qui n'est pas contesté dans le délai de 20 jours à compter de la date d'émission de la facture. Si la contestation porte sur une somme inférieure à 10% du montant total de la facture, TVA comprise, l'entier de la facture doit être honoré dans le délai de paiement, malgré la contestation.

Passé le délai de 10 jours à compter de la date d'émission de la facture, celle-ci est réputée acceptée sans réserve.

7.6 En cas de retard

En cas de non-paiement de la facture passé le délai de 20 jours à compter de la date d'émission de la facture, le client est en demeure sans qu'une mise en demeure formelle doive lui être notifiée. Dès le 21^{ème} jour, un intérêt moratoire correspondant au taux des avances en compte courant non-garanties de la Banque cantonale de Fribourg, mais au moins de 5% l'an est exigible.

Dès le deuxième rappel, des frais administratifs seront facturés par Nex'Cloud à hauteur de CHF 50.00. La facturation de frais supplémentaires est réservée.

En cas de non-paiement, Nex'Cloud peut suspendre immédiatement, sans préavis et sans que cela ne donne le droit à des dommages et intérêts, la fourniture de l'ensemble des prestations.

En cas de retard de paiement, Nex'Cloud se réserve la faculté de refuser d'éventuelles prestations futures ou de demander des garanties en tout temps.

8. Protection des données

Nex'Cloud s'engage à respecter les dispositions légales en matière de protection des données. La déclaration de déclaration des données est partie intégrante au contrat. Elle peut être demandée en tout temps à Nex'Cloud ou consultée sur le site www.nexcloud.ch.

9. Propriété du matériel et des logiciels

Nex'Cloud reste propriétaire de tous les logiciels mis à disposition du client, à l'exception des logiciels achetés directement par le client.

10. Responsabilité

Nex'Cloud ne pourra être tenu responsable des dommages résultant d'une utilisation inappropriée par le client des services fournis, d'erreurs de transmission et/ou de corruption des données, de dégâts provoqués par des virus, d'intrusions illégales par des tiers dans le système d'information, de panne ou de dysfonctionnement relevant de l'opérateur réseaux ou électriques du client, d'interruption de système due aux tests d'intrusion sur le système audité et dans les cas de force majeure au sens habituellement reconnus par les tribunaux suisses et la jurisprudence y relative.

La responsabilité totale de Nex'Cloud en matière contractuelle, délictuelle (y compris la négligence), violation d'une obligation légale, fausse déclaration, ou autre, découlant de l'exécution ou de l'exécution envisagée du contrat sera limitée à, tous faits générateurs et chefs de responsabilité confondus, la somme totale effectivement payée par le client pour les prestations fournies par Nex'Cloud à celui-ci pendant la dernière année du contrat, mais avec un maximum à concurrence de CHF 50'000.00, TVA comprise. Le prix des produits n'est pas compris dans la somme totale effectivement payée par le client pour les prestations fournies.

Nex'Cloud ne peut pas être tenue responsable du fait des constructeurs ou éditeurs des produits et du fait de ses sous-traitants ou de tout autre tiers sur lequel elle n'a aucun pouvoir de subordination ni des dommages matériels causés par les employés en délégation chez le client.

Nex'Cloud sera relevée de toute responsabilité pour tout dommage causé directement ou indirectement, exclusivement ou non, par un acte ou une omission du client, ou de toute personne agissant sous sa responsabilité ou en son nom. Tel sera notamment le cas, si le dommage résulte d'une information transmise erronée, de documents remis incomplets ou inexacts, d'une utilisation illicite, mauvaise ou non-contractuelle des prestations et/ou des produits fournis par Nex'Cloud, d'une formation insuffisante du personnel ou des sous-traitants du client ou encore du non-respect des conseils donnés par Nex'Cloud.

11. Propriété intellectuelle

Les présentes CG n'ont pas comme objet le transfert d'un quelconque droit de propriété intellectuelle entre les parties.

Nex'Cloud confère au client pour la durée du contrat un droit non cessible, non exclusif et non sous-licenciable à utiliser les produits et prestations mis à sa disposition aux termes des présentes CG.

Nex'Cloud est ainsi pleinement en droit d'utiliser pour d'autres clients, à titre onéreux ou non, les mêmes outils, méthodes, documentation propre, savoir-faire que ceux utilisés pour le client, ainsi que le savoir acquis ou le contenu créé dans le cadre de l'exécution du contrat.

Tous les droits de propriété intellectuelle restent propriété de Nex'Cloud, y compris le savoir-faire et la configuration utilisée par Nex'Cloud dans la mise en place des prestations au client.

12. Réserve sur les licences

Les licences-produits peuvent être adaptées en tout temps selon les modifications des éditeurs. Toute adaptation du contrat par Nex'Cloud en conséquence est réservée.

13. For et droit applicable

Tout litige pouvant surgir en relation avec le contrat sera, à défaut d'un règlement à l'amiable, soumis aux tribunaux ordinaires.

Le for est à Fribourg. Nex'Cloud se réserve le droit d'agir au for du domicile du client.

Tous les rapports juridiques entre le client et Nex'Cloud sont soumis au droit suisse.