

1. Généralités

Les conditions générales contiennent les dispositions applicables à toutes les prestations, ainsi qu'aux produits fournis par ARC IT SA (Ci-après nommées ARC IT). Celles-ci font partie intégrante à tout document commercial ou contractuel proposé par ARC IT ou mandat oral que le client aurait sollicité dans l'urgence.

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 et les dispositions légales, les parties conviennent de se référer : premièrement aux accords de niveau de service (SLA), pour les services et aux contrats spécifiques pour les biens ; deuxièmement aux contrats de licence pour les programmes ; troisièmement aux présentes conditions générales ; quatrièmement aux dispositions légales.

Le client s'engage à ne pratiquer, au travers de ARC IT, aucune activité contraire à la législation en vigueur, en particulier celle sur le droit d'auteur, sur les droits de propriété intellectuelle, sur le droit de la personnalité, sur la concurrence déloyale ou contraire aux bonnes mœurs au travers de ARC IT. Une violation de cet engagement autorise ARC IT à suspendre l'accès et l'utilisation des serveurs mis à la disposition du client.

2. Prix et prestations de services

Les prix s'entendent hors taxes (TVA non incluse).

Afin de pouvoir tenir compte des fréquentes variations de prix dans le domaine informatique, ARC IT pourra modifier unilatéralement les prix pour la prochaine échéance contractuelle. Le client pourra s'y opposer et mettre ainsi un terme au contrat pour ladite échéance contractuelle.

L'ensemble des frais de location, 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 ARC IT pour une intervention sur site ou à distance, il s'engage à honorer les prestations fournies au tarif horaire en vigueur quelle que soit l'issue de la résolution du problème.

Tout retard dans le paiement des prestations autorise ARC IT à suspendre les services convenus tant que les prestations n'ont pas été réglées.

3. Contrats & Financements

Les SLA régissent le détail des prestations de service et de maintenance fournies par ARC IT pour les produits, matériel, logiciels et licences prévus par les différents types de contrat proposés.

Lorsqu'un point est réglé par un autre document, celui-ci est mentionné dans les SLA.

L'ensemble des documents contractuels 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 SLA et dans les présentes conditions générales ne font pas partie des prestations à fournir par ARC IT.

4. Limitation des prestations

Les services mis à disposition par ARC IT sont fournis ou loués en l'état. Toute évolution, si elle est possible et qu'elle est sollicitée par le client devra faire l'objet d'une offre chiffrée si ARC IT n'accepte pas la réalisation, ou mise à disposition de cette évolution dans le cadre des nouvelles versions proposées contractuellement. ARC IT peut exiger du client, si cela est nécessaire pour qu'elle puisse tenir ses engagements contractuels, qu'il retire les logiciels qui ont été maintenus ou réparés par des tiers qu'ARC IT n'avait pas au préalable autorisés à intervenir.

ARC IT n'est pas tenu de fournir ses prestations contractuelles si une défaillance quelconque sur le site du client empêche l'accès aux services mis à disposition.

Lorsque des logiciels n'ont pas été installés par ARC IT, le client porte la responsabilité de l'exécution correcte de l'installation.

S'agissant des licences tierces (logiciel de gestion, système d'exploitation, bureautique, bases de données, etc.) ARC IT ne procédera à l'installation que si celles-ci sont reconnues comme étant officielles. AH ne porte aucune responsabilité quant à la provenance des licences tierces fournies par le client. Le client garantit ARC IT contre toute prétention que les tiers pourraient faire valoir en lien avec les logiciels donnés ou non en licence. Le client assumera en outre l'ensemble des frais d'avocat et d'expertise de ARC IT. En aucun cas, les interventions de ARC IT ne vont concerner ni altérer le contenu des logiciels tiers.

La responsabilité du fonctionnement des logiciels tiers reste du ressort exclusif de l'éditeur de ce dernier.

Dans le cas où l'accès au service est péjoré par une défaillance sur le site du client, ARC IT accepte d'intervenir ou de mandater un prestataire de son choix 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.

Le client est également informé que l'engagement des logiciels et du matériel dédié aux sauvegardes ne sauraient être à lui seul une garantie absolue de sauvegarde et de restitution des données, dès lors, le client prend note que les prestations de sauvegarde fournies par ARC IT constituent une obligation de moyen. Le client relève que, du fait du contexte sécuritaire et technologique, les mesures de protection offertes par les anti-virus, les pare-feux ou tout autre dispositif total ou partiel de protection, constitue également une obligation de moyen.

5. Jours et heures d'intervention

Sauf disposition contraire explicite, les interventions ne faisant pas partie de la maintenance récurrente (Scheduled Maintenance) sont effectuées pendant les jours ouvrables (du lundi au vendredi) et selon le calendrier du canton de la société qui est chargée de l'intervention).

Les horaires standard de travail sont : le matin de 7h30 à 12h00 et l'après-midi de 13h30 à 17h00. En dehors des horaires standard, ou des jours ouvrés supplémentaires, les heures peuvent être facturées à 150% du tarif horaire standard.

6. 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 et/ou éditeurs. Toute modification et/ou indication erronée ne peut en aucun cas être imputée à ARC IT.

Les prestations de services fournies ne donnent droit à aucune garantie.

7. Réclamations

Les réclamations sur les produits et prestations livrés seront prises en considération si celles-ci sont formulées expressément par écrit 10 jours après la livraison des produits ou la réalisation du travail, ou la constatation d'un problème lié à l'utilisation.

8. Responsabilités

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

Le client, de par sa demande d'intervention ponctuelle ou contractuelle, autorise ARC IT à intervenir sur l'ensemble des systèmes informatiques et de communication de son site.

ARC IT ne garantit pas que les logiciels développés ou exploités par ses soins ou par des tiers fonctionneront sans erreur ou sans interruption ou que ARC IT corrigera toutes les erreurs de ces logiciels.

De même, ARC IT ne garantit pas l'utilisation et les résultats de logiciels tiers au-delà des garanties de l'éditeur.

Le client s'engage, pour les parties locales de son infrastructure, à prendre toutes les précautions d'usage (sauvegardes, contrôle des virus, installations électriques, etc.) pour garantir une éventuelle remise en service rapide nécessaire (état fonctionnel avant l'intervention de ARC IT).

Le client est responsable de toute utilisation de son accès, même par des tiers non autorisés. Le client maintiendra le secret sur les mots de passe confiés et sera responsable de tout dommage pouvant résulter d'une divulgation des identifiants par sa faute ou l'un de ses collaborateurs.

Dans tous les cas et dans le cadre de la législation en vigueur, ARC IT décline toute responsabilité en cas de perturbation ou d'interruption des différents systèmes. ARC IT décline également toute responsabilité pour des dommages directs ou indirects, pour elle-même comme pour les tiers qu'elle pourrait mandater. ARC IT ne pourra en aucun cas être tenu 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.

AH ne saurait être tenu responsable à 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.

9. Services de tiers

Dans le cas où ARC IT recourt aux services d'un tiers afin de fournir une prestation au client, les SLA correspondantes du prestataire s'appliquent également. Le client peut demander à recevoir une copie des SLA. Ces SLA remplaceront les SLA de ARC IT à l'égard des services fournis par des tiers. ARC IT créditera le client avec le crédit après indemnisation à ARC IT par le fournisseur tiers, si celui-ci prévoit une clause de crédit.

ARC IT ne pourra cependant pas être tenu responsable des dommages imputables aux manquements commis par le tiers.

Le client s'engage à communiquer à ARC IT tout élément propre à établir ou à documenter le dommage que le client estime avoir subi. ARC IT s'engage à transmettre les demandes d'indemnisation au tiers et à reverser sur le compte du client les montants que le tiers aurait payés à ce titre.

10. Faute grave

En cas de faute grave ou intentionnelle pour laquelle la responsabilité de ARC IT aurait été prouvée, sauf disposition contraire des SLA, la compensation sera limitée à une note de crédit équivalente au maximum à 10% des montants d'abonnements perçus au cours des 12 derniers mois.

11. Propriété intellectuelle

Sous réserve de dispositions écrites figurant dans des contrats spécifiques, aucun droit de propriété intellectuelle, de quelle que nature que ce soit, tel que droits d'auteur, droits conceptuels, etc. ne sont transférés aux clients par ARC IT.

12. Substitution

Dans le cadre des contrats conclus et des présentes conditions générales, le client autorise ARC IT à sous-traiter à un tiers. ARC IT répond des actes du tiers uniquement aux conditions mentionnées dans les présentes conditions générales (cf. Chiffre 8 « Responsabilités »).

13. Résiliation

Sauf convention contraire, l'abonnement est souscrit pour une durée minimale de 12 mois, pour les souscriptions supérieures à 12 mois celles-ci sont spécifiées sur le contrat d'abonnement ou sur la facture client. L'abonnement peut être résilié au 31 décembre de chaque année civile, moyennant un préavis de trois (3) mois. Si le client résilie le contrat avant son expiration, il devra payer à ARC IT le montant dû pour l'entier de la durée minimale, même s'il n'utilise plus les services de ARC IT. À défaut de résiliation, l'abonnement est réputé continuer tacitement pour une nouvelle période de 12 mois. A la fin du contrat ou sur demande expresse, ARC IT s'engage à remettre, aux frais du client, toutes les données sur un support à définir ainsi qu'à détruire ensuite toutes les données relatives au client dans un délai de 14 jours après la fin du contrat.

ARC IT 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'acquiesce pas des paiements dus dans les délais ; en cas de modification de l'actionnariat majoritaire du client ; pour de justes motifs. Est réservée la résiliation pour de justes motifs, qui produit ses effets à réception de la déclaration de résilier pour justes motifs.

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

14. Cession

Le client est autorisé à céder à un tiers les droits et obligations résultant des accords conclus moyennant accord préalable écrit de ARC IT.

ARC IT est en droit, sous réserve de justes motifs, de céder les droits, obligations et créances résultants des accords conclus à un tiers, y compris les créances.

15. Interdiction de compenser

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

16. Modification des conditions générales

Les présentes conditions sont modifiables en tout temps. AH communiquera ces modifications par voie de circulaire ou par tout autre moyen qu'elle jugera approprié. Les modifications entreront en vigueur à la fin d'un mois moyennant un préavis d'un mois. Dans la mesure où la modification a pour but de mettre les conditions générales en accord avec des modifications de la législation à intervenir ou déjà intervenues ou de la jurisprudence, le client n'aura pas le droit de s'y opposer.

17. Droit applicable

Le droit applicable est le droit interne suisse.

18. 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.

19. For

En cas de litige, le for est à Yverdon-les-Bains, par devant les tribunaux ordinaires.