

# CONDITIONS GENERALES

Complex IT sàrl

## Contents

<b>1</b>	<b>Conditions générales de vente</b>	<b>2</b>
1.1	Préambule . . . . .	2
1.2	Offre et commande . . . . .	3
1.3	Livraison . . . . .	3
1.3.1	Commandes engageant du matériel . . . . .	4
1.3.2	Commandes de service et de logiciel exclusivement . . . . .	4
1.4	Prix . . . . .	5
1.5	Réception . . . . .	6
1.6	Garanties . . . . .	6
1.6.1	Commandes engageant du matériel . . . . .	6
1.6.2	Commandes de service et de logiciel exclusivement . . . . .	7
1.7	Propriété intellectuelle . . . . .	7
1.8	Protection des données . . . . .	7
<b>2</b>	<b>Maintenances et services périodiques</b>	<b>8</b>
2.1	Préambule . . . . .	8
2.2	Commande . . . . .	8
2.3	Prix . . . . .	9
2.4	Garanties . . . . .	9

<b>3</b>	<b>Sauvegardes à distance</b>	<b>10</b>
3.1	Préambule . . . . .	10
3.2	Commande . . . . .	10
3.3	Prix . . . . .	10
3.4	Garanties . . . . .	10
3.5	Protection des données . . . . .	11
<b>4</b>	<b>Hébergement</b>	<b>11</b>
4.1	Préambule . . . . .	11
4.2	Commande . . . . .	11
4.3	Prix . . . . .	11
4.4	Garanties . . . . .	11
4.5	Protection des données . . . . .	12
4.6	Abus . . . . .	12
<b>5</b>	<b>Droit applicable et for</b>	<b>12</b>

Complex IT sàrl (ci-après : *Complex IT*)  
Rue des Maraîchers 5, 1205 Genève

# 1 Conditions générales de vente

## 1.1 Préambule

1. Les relations contractuelles entre *Complex IT* et ses clients sont soumises aux présentes conditions générales de vente, lesquelles font partie intégrante du contrat conclu entre *Complex IT* et ses clients.
2. *Complex IT* propose à ses clients :
  - Des services informatiques tels que l'installation, le dépannage et la maintenance d'infrastructures informatiques.
  - Le développement et la distribution de logiciels.
  - La recherche et développement dans le secteur des technologies de l'information.

## 1.2 Offre et commande

1. À la demande de service ou de produit, *Complex IT* élabore à ses frais une offre détaillée (“offre”) et la remet au client.
2. Les informations mentionnées dans l’offre restent propriété de *Complex IT*.
3. *Complex IT* peut facturer une indemnité de 10% du total TTC de l’offre en cas d’annulation par le client.
4. Toute modification de l’offre est exécutée sur demande écrite du client. Les chiffres 1.2-1 à 1.2-3 supra sont applicables.
5. Ce n’est qu’après avoir consulté l’état du parc informatique du client (“site”) que *Complex IT* peut établir une offre définitive.
6. Le client qui accepte l’offre recevra une confirmation de commande (“confirmation de commande”) à retourner à *Complex IT*, signée pour accord. Le chiffre 1.2-3 supra est applicable en cas d’annulation par le client.
7. La commande est réputée acceptée par le client dès la remise par celui-ci de la confirmation de commande signée.
8. Toute modification de la commande est exécutée sur demande écrite du client. Le chiffre 1.2-6 supra est applicable. Tous les frais et honoraires de *Complex IT* inhérents à la modification demandée par le client seront à la charge du client.
9. Une commande pour un dépannage d’urgence n’excédant pas 1000.- CHF HT est devisée par courriel (sans offre) et peut être confirmée par le même moyen. Les chiffres 1.2-2, 1.2-3, 1.2-4 et 1.2-8 supra sont applicables.

## 1.3 Livraison

1. Les délais de livraison de la commande sont fermes, cas de force majeure réservé.
2. Les délais de livraison commencent à courir dès le paiement du premier acompte dû par le client au sens du chiffre 1.4-10 infra.
3. Tout retard dans l’exécution du service, travail supplémentaire et autres frais résultant d’une intervention du client ou de ses auxiliaires auprès des personnes travaillant pour *Complex IT* seront facturés en sus de la commande.

### 1.3.1 Commandes engageant du matériel

1. Les commandes sont en principe livrées sur site.
2. Si des appareils électroniques sont fournis par le client, ils sont livrés sur site par son fournisseur à ses frais et risques, et obligatoirement installés et configurés par *Complex IT*. *Complex IT* facture la configuration de ces appareils et l'évacuation des emballages en sus de la commande, à moins que ces travaux aient été prévus dans la confirmation de commande.
3. Les détails techniques des appareils fournis par le client doivent au préalable être validés par *Complex IT* et sont mentionnés dans la confirmation de commande.
4. Sauf mention expresse dans la confirmation de commande, les travaux de débarras, d'installation du réseau électrique ou informatique ne sont pas compris. Ils sont exécutés par une entreprise ad hoc, choisie d'un commun accord entre les parties, aux frais et risques du client.
5. Sauf mention expresse dans la confirmation de commande, la coordination des entreprises tierces sur site n'est pas comprise. *Complex IT* facturera un montant forfaitaire en sus de la commande pour ces prestations.
6. *Complex IT* pourra apporter en tout temps des modifications à l'exécution de la commande si elles lui sont imposées par le fournisseur et ce, sans indemnité en faveur du client.
7. Les retards de livraison, notamment rupture de stock ou retard dans les livraisons chez tous fournisseurs, ne donnent droit à aucune indemnité au client.
8. Le client supporte les risques de perte, de vol et de tout autre dommage sur le matériel, dès l'entreposage sur site de tout objet ou matériel nécessaire à l'exécution du service.
9. *Complex IT* s'engage à évacuer à ses frais déchets et emballages relatifs à son intervention et assure à ses frais un nettoyage sommaire.

### 1.3.2 Commandes de service et de logiciel exclusivement

1. Une intervention de dépannage ou de maintenance est exécutée sur site seulement si une intervention à distance n'est pas possible.
2. Le déploiement d'application ou de logiciel développé par *Complex IT* est effectué à distance, sur les machines du client.
3. L'accès à distance aux machines, par tunnel encrypté, redirection de ports et configuration des services et du système d'authentification est assuré par le client à ses frais, sauf mention expresse dans la confirmation de commande.

4. Les détails techniques des appareils du client pour lesquels l'intervention a été commandée doivent au préalable être validés par *Complex IT* et sont mentionnés dans la confirmation de commande.
5. *Complex IT* pourra apporter en tout temps des modifications à la confirmation de commande si elles lui sont imposées par les outils employés, mises à jour inattendues, informations cachées, matériel incompatible, et ce, sans indemnités en faveur du client.
6. Les retards de livraison liés aux modifications de la confirmation de commande du chiffre 1.3.2-5 supra ne donnent droit à aucune indemnité au client.

## 1.4 Prix

1. L'unité du tarif horaire vaut 60 minutes et peut être fractionnée en quarts, par tranches de 15 minutes ("tarif horaire").
2. Le travail sur place ou à distance (télémaintenance) et les déplacements sont comptabilisé et facturé selon le tarif horaire.
3. Le tarif horaire de *Complex IT* est indiqué sur son site à l'adresse <http://complex.ch/fr/services/tarifs>.
4. Un tarif social est accordé aux indépendants de profession non libérale, aux associations à but non lucratif, aux bénéficiaires de rentes de vieillesse ou d'invalidité, aux chômeurs et aux étudiants.
5. Les interventions d'urgence sont facturées au ratio de 1.5 du tarif horaire.
6. Les interventions de nuit (21h-7h) sont facturées au ratio de 2.0 du tarif horaire.
7. Sauf mention expresse dans l'offre, la durée de validité des prix d'une offre est de 30 jours.
8. Sauf mention expresse dans l'offre, les conditions de paiement du prix sont les suivantes :
  - Valeur totale TTC du matériel et 30% du prix TTC sur le service dans les 10 jours dès la remise de la confirmation de commande signée. Ce n'est qu'une fois ce montant reçu que *Complex IT* passera commande auprès de ses fournisseurs. Les retards de livraison en découlant ne sont pas imputables à *Complex IT*.
  - 60% du prix TTC sur le service à la date prévue de livraison, selon l'article 1.3-2 supra. Ce n'est qu'une fois ce montant reçu que *Complex IT* sera en mesure de procéder à la livraison.
  - Le solde du prix TTC sera facturé avec un délai de 30 jours.

- (a) Tout retard dans le paiement des acomptes ou du solde donne droit à *Complex IT* d'exiger du client le paiement de la totalité du prix. En cas de recouvrement, tous frais de *Complex IT* et honoraires de tiers seront dûs par le client.

## 1.5 Réception

1. *Complex IT* avise le client de l'achèvement du service et fixe une date de vérification commune du service ou produit livré.
2. Le service ou le produit est considéré comme réceptionné à la fin de la vérification commune mais au plus tard, dès que le client ou ses auxiliaires en font usage.
3. Si le client ne s'est pas présenté ou a refusé de procéder à la vérification commune, le service ou produit ou la partie du service ou produit formant un tout est considéré comme réceptionné à l'expiration d'un délai de 72 heures dès la date fixée par *Complex IT*.
4. Lorsque la vérification commune révèle des défauts mineurs par rapport à l'ensemble du service ou produit livré, un procès-verbal de révision est dressé par *Complex IT* et communiqué sans tarder au client. *Complex IT* est tenue de procéder aux révisions mentionnées dans le procès-verbal de vérification commune dans un délai convenable fixé d'entente avec le client en fonction des circonstances.
5. Les articles 1.5-1 à 1.5-4 supra ne sont pas applicables pour les commandes inférieures à 1000.- CHF HT.

## 1.6 Garanties

### 1.6.1 Commandes engageant du matériel

1. *Complex IT* enregistre le produit livré auprès de ses fournisseurs.
2. Les garanties sur le produit livré sont assurées directement par les fournisseurs ou les marques.
3. Toute intervention sur le produit livré confiée par le client à un tiers pendant le délai de garantie pièces et/ou main d'œuvre entraîne l'exclusion immédiate de ladite garantie. Les frais encourus quels qu'ils soient ne seront pas pris en charge par *Complex IT* ni ses fournisseurs.

### 1.6.2 Commandes de service et de logiciel exclusivement

1. Le service après-vente sur les produits réalisé par *Complex IT* est de 12 mois dès la réception confirmée au sens des chiffres 1.5-1 à 1.5-3 supra.
2. Le service après-vente couvre les défauts de conception.
3. Toute intervention sur le produit livré confiée par le client à un tiers pendant le délai de garantie pièces et/ou main d'œuvre entraîne l'exclusion immédiate de ladite garantie.

### 1.7 Propriété intellectuelle

1. Le service ou produit livré reste propriété de *Complex IT* jusqu'au règlement complet du prix. *Complex IT* conserve en tout temps tous droits notamment sur ses codes sources, ses documents textes, ses fichiers multimédias, ses plans, ses modèles et ses descriptifs, lesquels restent sa propriété.
2. Sauf mention expresse dans la confirmation de commande, sont soumis à la licence *Affero General Public License Version 3* <http://www.gnu.org/licenses/agpl-3.0.html> tous les matériaux techniques produits par *Complex IT* tels que :
  - Documents textes
  - Codes sources quel que soit le langage de programmation
  - Documentation
  - Plans, schémas, illustrations techniques
3. De même, sauf mention expresse dans la confirmation de commande, sont soumis à la licence *Creative Common Attribution 3.0 Unported CC-BY* <http://creativecommons.org> tous les matériaux artistiques produits par *Complex IT* tels que :
  - Images
  - Pistes audio
  - Vidéos

### 1.8 Protection des données

1. *Complex IT* s'engage à exploiter tous les moyens à disposition pour protéger la confidentialité des données du client.
2. Les données du client ne sont employées que pour un usage interne, faire des statistiques anonymes, et mieux conseiller son client.

3. Qu'il s'agisse des données de travail du client ou des données récoltées par l'entreprise au sujet de son client, *Complex IT* s'engage à ne transférer aucune de ces informations à des tiers.
4. En tout temps le client peut exiger la destruction définitive des données le concernant et refuser l'utilisation de ses données pour faire du marketing direct.

## 2 Maintenances et services périodiques

### 2.1 Préambule

1. Les conditions générales de vente décrites au chiffre 1 supra sont applicables aux services de maintenance.

### 2.2 Commande

1. Les services périodiques tels que la maintenance sont conclus par un contrat annexé à la confirmation de commande ("contrat de maintenance").
2. Le contrat de maintenance contient au moins :
  - L'inventaire du parc informatique
  - La durée par mois des interventions
  - Le prix mensuel des interventions
  - La liste des tâches extraordinaires spécifiques au parc informatique s'il y en a
3. Un contrat de maintenance est valable jusqu'au 31 décembre de l'année où il a été commandé.
4. Les dates des interventions pour un contrat de maintenance sont convenues avec le client d'un commun accord.
5. Un relevé d'heure annuel est expédié avant le 31 décembre de l'année du contrat ("relevé d'heure").
6. Sauf dénonciation par le client avant le 30 novembre de l'année du contrat de maintenance, il est renouvelé tacitement pour un an dès le 1er janvier de l'année suivante. Les chiffres 2.2-3 à 2.2-5 sont applicables.



## 2.3 Prix

1. Les services réguliers comme les maintenances ou les audits sont facturés à la fréquence des interventions.
2. Le paiement du prix correspondant à l'intervention périodique doit être acquitté avant le 10<sup>ème</sup> jour du mois de l'intervention.
3. Lorsque le paiement du prix correspondant à l'intégralité des interventions que prévoit le contrat de maintenance est effectué avant le 20 janvier de l'année du contrat de maintenance, une remise de 1/12 (8.33%) est accordée.
4. *Complex IT* averti son client dès que les heures mentionnées dans le contrat de maintenance sont dépassées.
5. *Complex IT* ne facture pas d'heures supplémentaires jusqu'à une limite égale à 50% des heures mentionnées dans le contrat de maintenance.
6. Au-delà de la limite fixée au chiffre 2.3-5 le client est immédiatement averti et 50% des nouvelles heures supplémentaires sont facturées selon le tarif horaire.

## 2.4 Garanties

1. *Complex IT* s'engage à exploiter tous les moyens à disposition pour prévenir les problèmes informatiques.
2. *Complex IT* entretient un document d'informations générales dans lequel sont consignés les détails techniques du système informatique ("informations générales").
3. Sauf mention expresse dans le contrat de maintenance, les interventions découlant des incidents suivants sont garantis par *Complex IT* :
  - Mise à jour des systèmes d'exploitation et des applications, cas de force majeure réservé comme les mises à jour en cascade ou les mises à jour incompatibles
  - Programmation, restauration et vérification des sauvegardes locales
  - Entretien des systèmes de fichiers
  - Entretien de la sécurité fondamentale, anti-virus et pare-feux
  - Conseil et supervision pour la mise à jour ou l'évolution du parc
  - Veille technologique
  - Installation de périphériques simples tels que des imprimantes, des scanners et des smartphones

4. Sauf mention expresse dans le contrat de maintenance, les interventions découlant des incidents ou défaillances suivantes ne sont pas garanties par *Complex IT* :
  - Attaque informatique effectuée par des machines ou des individus, visant à paralyser ou voler des données, que les failles informatiques soient connues ou non
  - Attaque informatique par virus, avec notamment une paralysie des systèmes, destructions de données, vol des données ou ralentissement
  - Panne matérielle (électronique et non logicielle) d'un système
  - Mauvaise manipulation des systèmes par le client

## 3 Sauvegardes à distance

### 3.1 Préambule

1. Les conditions générales de vente décrites au chiffre 1 supra sont applicables aux services de sauvegardes à distance.

### 3.2 Commande

1. L'accès aux volumes des données à sauvegarder est requis pour formuler une offre.
2. La liste de conditions préalables est disponible en ligne sur le site internet de *Complex IT* à l'adresse <http://www.complex.ch/fr/produits/article/sauvegardes-a-distance> et est susceptible d'être révisée en tout temps par *Complex IT*.

### 3.3 Prix

1. Les prix sont indiqués sur le site de *Complex IT* à l'adresse <http://www.complex.ch/fr/produits/article/sauvegardes-a-distance>

### 3.4 Garanties

1. Les données du client sont sauvegardées sur un volume redondant des serveurs de *Complex IT*.
2. En cas de panne du système de sauvegarde de plus de 48 heures, le client est immédiatement informé.

### **3.5 Protection des données**

1. Les données sauvegardées restent en tout temps la propriété du client.

## **4 Hébergement**

### **4.1 Préambule**

1. Les conditions générales de vente décrites au chiffre 1 supra sont applicables aux services d'hébergement.

### **4.2 Commande**

1. Un service d'hébergement est valable sans offre préalable.
2. Les services d'hébergement peuvent être commandés en ligne directement par l'intermédiaire d'un formulaire ou par courriel.
3. Le service d'hébergement commence au moment de la commande et est valable jusqu'à la fin du mois en cours.
4. Le service d'hébergement est renouvelé tacitement de mois en mois.
5. Le délai minimum de résiliation du service d'hébergement est d'un mois complet pour la fin d'un mois.

### **4.3 Prix**

1. Le prix d'un hébergement sur mesure est forfaitaire et se compte par mois.
2. Lorsqu'un hébergement commence au cours d'un mois, le prix est adapté au prorata des jours restants dans le mois.
3. Lorsque le paiement du prix correspondant à 12 mensualités est effectué avant le 10 janvier, une remise de 1/12 (8.33%) est accordée.

### **4.4 Garanties**

1. Les performances, la connectivité et la sécurité ne sont pas garanties par la prestation d'hébergement.
2. Une sauvegarde quotidienne des données est assurée par les systèmes en place.

## 4.5 Protection des données

1. Les données enregistrées sur l'hébergement demeurent la propriété du client.

## 4.6 Abus

1. *Complex IT* se réserve le droit d'interrompre un service d'hébergement immédiatement si le client abuse des ressources à disposition comme la bande passante, l'espace disque ou la puissance de calcul, et ce sans indemnité en faveur du client.

## 5 Droit applicable et for

1. Les relations contractuelles entre les parties et les présentes conditions générales sont régies par le droit suisse, sous réserve des présentes.
2. Les parties conviennent de soumettre tous litiges les concernant aux Tribunaux ordinaires du canton de Genève, sous réserve du recours au Tribunal Fédéral.

*Complex IT*/Edition 12-2012