

## 1. Généralités

Les conditions générales comportent les dispositions applicables à toutes les prestations fournies par ID Informatique et Développement SA (ci-après nommée ID).

Celles-ci font partie intégrante de tout document commercial ou contractuel proposé par ID ou mandat oral que le client aurait sollicité dans l'urgence.

Toute dérogation aux présentes conditions générales doit être signifiée par écrit et dûment acceptée par les deux parties qui toutefois sont réputées donner leur accord en l'absence de contestation écrite des modifications dans les 20 jours dès leur communication par ID.

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 contrats spécifiques ;
- Deuxièmement aux conditions de vente ;
- Troisièmement aux présentes conditions générales ;
- Quatrièmement aux dispositions légales.

En cas de conflit entre deux documents de rang identique, c'est, sauf indication contraire concordante entre les deux documents, le document présentant la date de création la plus récente qui prévaut.

## 2. Prix et prestations de services

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

En fonction des fréquentes variations de prix dans le domaine informatique, les prix définitifs peuvent être sujets à modification.

Chaque année, ID est en droit de procéder à des adaptations de prix.

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

Lorsque le client sollicite ID pour une intervention, que celle-ci se déroule 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.

## 3. Contrats & financements

Les contrats spécifiques règlent le détail des prestations de service et de maintenance fournies par ID en lien avec l'ensemble des produits (matériel, progiciel, licences, consommables, etc.) prévus par les différents contrats spécifiques proposés. Ceux-ci font expressément référence aux présentes conditions

générales, pour tout point non mentionné ou pouvant s'avérer incomplet, notamment en ce qui concerne les termes de responsabilité.

Toutes les prestations qui ne sont pas expressément mentionnées dans les contrats spécifiques et dans les présentes conditions générales ne font pas partie des prestations à fournir par ID.

## 4. Limitation des prestations

ID s'engage à exécuter avec diligence les obligations prises contractuellement mais n'assume pas d'obligation de résultat.

Les logiciels développés par ID sont vendus en l'état. Toute évolution sollicitée par le client devra faire l'objet d'une offre chiffrée.

L'exécution des obligations contractuelles de ID est subordonnée à une utilisation appropriée (selon documentations fournies ou instructions données par ID) par le client de tous les appareils livrés par ID et ne s'étend pas à ceux qui auraient été modifiés sans l'accord de ID ou qui auraient été soumis à des sollicitations physiques ou électriques inhabituelles, ou acquis de tiers. ID peut exiger du client, si cela est nécessaire pour qu'elle puisse tenir ses engagements contractuels, qu'il retire des produits fournis par ID tous les appareils ou pièces non livrés par cette société et qu'il renonce aux appareils ou pièces dont il disposait déjà mais qui ne lui avait pas été fournis par ID, si ces pièces ou appareils sont incompatibles. Si le client ne s'exécute pas, ID est en droit de résilier le contrat pour justes motifs conformément à l'article 13 « Résiliation pour justes motifs ». Des prétentions en dommages et intérêts de la part d'ID sont réservées.

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

ID n'est pas tenue de fournir ses prestations contractuelles, dans tous les cas où un ajustement, une réparation ou un remplacement de pièces est rendu nécessaire par suite d'une interruption de l'alimentation, en particulier en raison de défaillances d'une installation de climatisation, d'appareils de contrôle de l'hygrométrie ou en raison d'un déplacement malencontreux.

Dans tous ces cas, ID peut accepter d'intervenir pour trouver une solution au problème, mais son intervention est facturée au tarif horaire en vigueur en plus des redevances prévues dans le contrat spécifique. Le client a la possibilité d'obtenir un devis estimatif avant l'exécution des travaux en question.

Lorsque des matériels, appareils et logiciels n'ont pas été installés par ID, le client porte seul la responsabilité du fonctionnement correct de l'installation.

S'agissant des licences tierces (système d'exploitation, bureautique, bases de données, décisionnel, etc.) ID ne procédera à l'installation que si celles-ci sont reconnues comme étant officielles. ID ne porte aucune responsabilité quant à la provenance des licences tierces fournies par le client auquel incombe en exclusivité l'acquisition auprès de tiers des licences nécessaires à l'utilisation licite de ces logiciels tiers. En aucun cas, les interventions de ID ne vont concerner (altérer) le contenu des licences tierces.

La responsabilité du fonctionnement des logiciels tiers reste du ressort exclusif du fabricant d'origine.

Dans le cadre des prestations d'hébergement, ID se réserve le droit de procéder à des interruptions du service (fenêtres de maintenance) afin de garantir le bon fonctionnement des infrastructures mises à disposition.

## 5. Jours et heures d'intervention

Sauf accord explicite, les heures d'intervention de toutes prestations sont effectuées pendant les jours ouvrables (du lundi au vendredi de 08h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h30 et selon le calendrier du canton de Neuchâtel).

En cas d'accord explicite, les heures d'interventions seront facturées :

Pendant les jours ouvrables (LU-VE) et selon un horaire élargi de 07h00 à 19h00 sans majoration.

En dehors de ces heures (du lundi au vendredi entre 19h00 et 07h00 et les samedis, les heures sont facturées à raison de 150% du tarif horaire en vigueur. Les dimanches et jours fériés, les heures sont facturées à raison de 200% du tarif horaire en vigueur.

Le service de support client est ouvert de 07h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h00.

## 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 ID n'assume aucune obligation de garantie les concernant.

La conclusion d'un contrat de maintenance-assistance est obligatoire dès l'installation de toute solution logicielle et inclut l'ensemble des modules commandés, selon les prestations décrites par le document y relatif.

Les prestations de services fournies au tarif horaire ne donnent droit à aucune garantie. Sont uniquement réservés certains forfaits d'installation (« SERVICES PACK ») qui donnent droit à une garantie de 3 mois sur les prestations effectuées, selon liste détaillée et annexée à l'offre.

## 7. Réclamations

Les réclamations sur les produits et prestations fournis ne seront prises en considération que si elles ont été formulées expressément par écrit dans les 10 (dix) jours suivant la livraison des produits ou la réalisation du travail.

## 8. Responsabilités

ID garantit que les logiciels livrés sont exempts de tout logiciel malicieux connu à la date de livraison.

ID ne garantit pas que les logiciels développés par ses soins fonctionneront sans erreur ou sans interruption, ni qu'ID corrigera toutes les erreurs des logiciels et n'exclut pas que d'autres erreurs de programme puissent survenir à la suite d'une correction d'erreurs ou de programmation.

Avant toute utilisation des moyens informatiques, chaque utilisateur du client doit être doté d'un identifiant unique qui lui est propre et doit s'authentifier afin de permettre de contrôler son identité et ses accès aux données dont il a besoin.

En fonction du travail à effectuer et de la complexité des problèmes rencontrés, ID ne peut en aucun cas être tenue 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 ID à intervenir sur l'ensemble des systèmes informatiques et de communication de son site y compris ceux appartenant à ou fournis par des tiers.

Le client s'engage à prendre à ses frais 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 ID).

Dans tous les cas et dans le cadre de la législation en vigueur, ID décline toute responsabilité en cas de perturbation ou d'interruption des différents systèmes. Lorsque ID effectue ou fait effectuer par des sous-traitants, lors de l'exécution de contrats, des prestations ne correspondant pas aux accords contractuels et que ces prestations non conformes au contrat occasionnent des dommages, ID est, en cas de faute, responsable envers le client pour les dommages directs que celui-ci aura été en mesure de démontrer et de dûment quantifier. La responsabilité d'ID pour ces dommages subis par le client est limitée par année civile et par cas de dommage à 10 % du montant de la rémunération payée par le client au cours des 12 (douze) derniers mois précédant la survenance du dommage en relation avec la prestation contractuelle à l'origine du dommage. ID 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.

ID ne saurait être tenue responsable de la réparation du dommage que constituent 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.

ID est entièrement libérée de ses obligations de garantie en cas de défauts auxquels elle n'a pas contribué, notamment en cas de :

- Modifications non prévues par le contrat des conditions d'utilisation et d'exploitation effectuées par le client ;
- Interventions du client ou des tiers qu'il aurait mandatés sur les logiciels lorsque ces interventions les modifient ;
- Force majeure ;
- Erreur de manipulation du client ;
- Intervention de fournisseurs tiers sur les systèmes mis en place par ID sans son autorisation préalable ;
- Mauvais fonctionnement des infrastructures mises à disposition par le client, ainsi que des performances qui en découlent.

## 9. Propriété intellectuelle

Sous réserve des dispositions des contrats spécifiques, aucun droit de propriété intellectuelle, de quelle que nature que ce soit, tels, en particulier mais pas seulement, que les droits d'auteur, ne sont transférés par ID aux clients qui bénéficient uniquement d'un droit d'utilisation (licence) sur ces droits de propriété intellectuelle.

Lorsqu'il bénéficie d'un développement spécifique, le client peut obtenir les informations sur le code source ainsi que la documentation y relative existante, **uniquement en présence d'un jugement de faillite définitif et exécutoire de ID**. En pareil cas, si le client lui en fait la demande, ID lui transmettra, moyennant défraiement, la version la plus récente des sources de ce développement, ainsi que la documentation existante relative aux logiciels exploités sous licence par le client. La documentation sera remise sous forme électronique et libellée de manière à être lisible et exploitable. Cette remise ne saurait toutefois intervenir en cas :

- a) De transfert ou de cession des droits d'auteur sur les logiciels par ID à une société tierce préalablement à ou, le cas échéant, même dans le cadre de la faillite ;

- b) De vente d'une partie ou de la totalité des activités d'ID à une société tierce prête à reprendre les engagements contractuels d'ID vis-à-vis du client.

La documentation remise au client ne pourra être utilisée par ce dernier que pour tenter de maintenir la solution qu'il utilise en propre. Le client ne pourra en aucun cas utiliser cette documentation à des fins commerciales et s'engage expressément à ne rien entreprendre, ni directement, ni indirectement en vue d'une telle exploitation commerciale. Conséquemment, le client n'utilisera les sources et la documentation remises qu'en propre et à titre interne et n'en divulguera ou n'en transférera en aucun cas le contenu à des tiers.

Les sources et la documentation s'y rapportant seront remises en l'état au client et ni ID, ni ses actionnaires n'encourront une quelconque responsabilité dans le cas où ce dernier se trouverait dans l'impossibilité d'en faire l'usage qu'il en souhaite.

Les supports électroniques et la documentation seront tenus à disposition du client pendant une année dès l'entrée en force d'un jugement de faillite définitif et exécutoire d'ID qui les aura déposés auprès d'un tiers de confiance de son choix dont le nom sera indiqué au client, pour autant que le client en ait fait la demande officielle dans le cadre de la procédure de faillite et avant le prononcé du jugement précité.

En cas de non-respect des limites d'utilisation découlant des conditions générales et/ou de violation de l'obligation de confidentialité découlant des contrats, les fondateurs actionnaires au moment de la faillite, ou leurs héritiers, seront libres d'entreprendre conjointement, pour leur propre compte, toute démarche juridique et judiciaire utile en vue d'obtenir la réparation du dommage que la société aurait subi du fait du non-respect de ces engagements et pourront, en sus et indépendamment des éventuels dommages et intérêts réclamés pour violation du contrat-cadre, exiger le paiement d'un montant équivalent aux redevances des contrats logiciels existants avec le client pour l'ensemble de la clientèle utilisatrice des solutions fournies par ID versées à ID pendant les 5 (cinq) années précédant la procédure de mise en faillite.

## 10. Documentation

La langue officielle des progiciels et des développements spécifiques est le français. La documentation (manuels d'utilisateurs, notices techniques, etc. excepté les sources) est fournie à bien plaisir par ID et sans rémunération complémentaire. Les frais de traduction éventuels sont à la charge du client. Seule la version française fait foi.

## 11. Protection et propriété des données

Le client est propriétaire de ses données générées par l'utilisation du progiciel fourni par ID et est responsable de leur exactitude et de leur contenu.

Les données du client gérées par ID sont considérées comme des informations confidentielles au sens du présent contrat-cadre. ID n'exercera aucun droit de rétention les concernant, ni ne les grèvera de quelque charge que ce soit, ni ne les exploitera en dehors de ce qui est nécessaire à l'exécution du présent contrat-cadre.

Les parties s'engagent à respecter les dispositions de la législation fédérale sur la protection des données selon la nLPD. Les parties constatent que pour ce qui est du traitement des données du client, le client aura le rôle de responsable du traitement et ID celui de sous-traitant. En tant que responsable du traitement, le client fournira à ID toute instruction nécessaire au respect par ID de la sécurité des données du client.

ID traitera les données avec le soin d'usage en affaires et prendra toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires afin de les protéger contre tout abus ou perte.

ID s'engage en outre à ne pas traiter les données pour autre chose que ce qui est strictement nécessaire pour l'exécution des contrats spécifiques ou expressément demandé par écrit par le client. Le client accepte toutefois qu'ID exécute ledit traitement de la façon qu'elle juge nécessaire ou appropriée pour l'exécution des prestations.

Pour toute transmission de données à des tiers, ID sollicitera l'autorisation écrite préalable du client.

Le client aura accès en tout temps et gratuitement à ses données. L'accès devra respecter les règles de sécurité déterminées d'un commun accord entre les parties.

Sur demande exprès et aux frais du client, ID s'engage à (i) livrer un jeu complet des données en possession de ID à une date fixée, dans un délai à déterminer, mais qui n'excédera pas trois (3) mois, dans le format existant et sur des supports backup dédiés au client (ii) à supprimer ou à détruire tout ou partie des données qui resteraient en sa possession.

## 12. Substitution

Dans le cadre des contrats conclus et des présentes conditions générales, le client autorise ID à sous-traiter son activité à un tiers. ID répond des actes du tiers uniquement aux conditions mentionnées à l'art. 8 « Responsabilité » des présentes conditions générales.

## 13. Résiliation pour justes motifs

ID 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 ;
- En présence des éventuels autres cas de justes motifs prévus par les contrats spécifiques.

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

## 14. Cession

Le client n'est autorisé à céder à un tiers les droits et obligations résultant des accords conclus que moyennant accord express écrit et préalable de ID. ID par contre est en droit, sous réserve de justes motifs, de céder les droits et obligations découlant des accords conclus, à un tiers.

## 15. Interdiction de compenser

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

## 16. Modification des conditions générales

Les présentes conditions sont modifiables en tout temps.

La version applicable est toujours la dernière version mise à disposition par ID qui communiquera ces modifications par tout moyen qu'elle jugera approprié.

## 17. Droit applicable

Le droit applicable est le droit suisse, à l'exclusion de ses règles de conflit de droit.

## 18. For, et règlement à l'amiable

En cas de litige, et avant de faire appel à la justice, les parties s'engagent à entreprendre au plus tard dans les 90 jours dès la survenance de leur différend une tentative de conciliation.

En cas d'échec de la conciliation, les parties conviennent d'un for exclusif à Neuchâtel, par devant les tribunaux ordinaires, à moins qu'elles ne choisissent d'un commun accord de porter leur différend devant le Tribunal d'arbitrage de l'informatique à Lausanne.

**Les conditions proposées ci-après sont étroitement liées à nos conditions générales (cf. document joint ou disponible sur notre site Internet [www.groupeid.ch](http://www.groupeid.ch)).**

**Ces conditions font donc parties intégrantes de toute offre, commande, prestations forfaitaires et ponctuelles ou contrats fournis par ID Informatique et Développement SA (ci-après nommée ID).**

## 1. Prix et prestations de services

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

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

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

## 2. Tarifs horaires

Les tarifs horaires varient entre **CHF 187.50** et **CHF 275.-**, selon le type de prestations fournies et les compétences/expériences des collaborateurs qui fournissent ces dernières. Le temps minimum facturé par intervention à distance est de 15 minutes.

## 3. Coûts forfaitaires

Les installations et configuration de matériel (serveurs, postes de travail, imprimantes, terminaux, etc.) peuvent faire l'objet de prestations forfaitaires. Celles-ci sont proposées dans les différentes offres et selon la liste de prix y relative. Certaines de ces prestations forfaitaires donnent droit à des garanties de 3 mois sur le travail effectué.

## 4. Carnets de jours

Les « Carnets » sont décrits sur le document de commande y relatif et sont payables d'avance. Les prestations fournies avant la réception du paiement ne pourront pas être prises en considération.

La validité des « Carnets » est de 1 an et ils ne sont pas remboursables. Passé ce délai, les « Carnets » encore ouverts seront définitivement périmés et par conséquent considérés comme consommés.

Les prestations fournies dans le cadre des « Carnets » ne donnent droit à aucune garantie ni à des délais d'intervention prioritaires.

## 5. Validité de l'offre

Sous réserve de variation des prix des fabricants, selon le chiffre 1 ci-dessus, les offres sont valables 30 jours.

## 6. Annulation d'une commande ou d'une prestation planifiée

Une commande ne peut être annulée que d'un commun accord et son annulation peut s'accompagner d'une participation aux frais occasionnés. Une prestation planifiée et annulée moins de 72 heures avant sa délivrance sera facturée au taux horaire en vigueur pour la durée initialement prévue.

## 7. Délais de livraison

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

Pour les logiciels ID et les prestations de service, les délais mentionnés dans l'offre sont indicatifs. Ainsi, en aucun cas, ID ne peut être tenue responsable de quelque manière que ce soit pour un éventuel retard.

## 8. Conditions de paiement

Les conditions de paiement sont à 30 jours net pour les factures usuelles. Toutes les factures liées à du matériel sont payables à 10 jours.

Un intérêt moratoire de 5% l'an peut être perçu dès le 31e jour. En sus, des prétentions en dommages et intérêts de la part de ID sont réservées.

## 9. Réserve de propriété

La marchandise livrée reste la propriété exclusive de ID, jusqu'au règlement intégral du matériel et des frais. Le client autorise ID à procéder à l'inscription de cette réserve de propriété au pacte des réserves de propriété.

## 10. Frais de déplacement

Les frais de déplacement ne sont pas compris dans les tarifs horaires et sont facturés séparément. Ils tiennent compte du temps et de la distance parcourue (aller-retour) à partir de la succursale ID la plus proche, selon la table suivante :

- Jusqu'à 20 km CHF 60.- HT
- De 21 à 50 km CHF 120.- HT
- De 51 à 100 km CHF 240.- HT
- De 101 à 200 km CHF 360.- HT
- Au-delà de 200 km CHF 500.- HT

## 11. Autres frais

Sauf accord contraire préalable, les autres frais sont facturés comme suit :

Repas : CHF 35.- / repas (ou effectif selon pays/ville/région)

Hôtel : Coûts effectifs

Autres (parking, train, avion, etc.) : Coûts effectifs

Location de salles, location de matériel de présentation, supports de cours, etc. : Coûts effectifs

## 12. Conditions liées aux interventions

Jours ouvrables	Lundi au vendredi – 08h00 à 12h00 et 13h30 à 17h30
Jours fériés	Les jours fériés officiels du canton de Neuchâtel sont applicables.
Majorations	Jours ouvrables (LU-VE) de 19h00 à 07h00 et les samedis, majoration du coût horaire de 150% Dimanches et jours fériés, majoration du coût horaire de 200%
Durée d'intervention	La durée minimum de 15 minutes est applicable pour toute intervention effectuée à distance. Au-delà d'une demi-heure de travail, toute heure entamée est due.
Interventions sur site	Par journée : 08h00 de travail au maximum, comprenant deux pauses de 15 minutes. Par demi-journée : 04h00 de travail au maximum, comprenant une pause de 15 minutes. Le repas de midi (45 minutes au minimum) n'est pas compris dans ce temps et est obligatoire (facturé selon conditions mentionnées).

Facturation du temps sur site selon la table ci-dessous :

- Jusqu'à 4 heures d'intervention 4 heures
- Entre 4 et 5 heures d'intervention 5 heures
- Au-delà de 5 heures d'intervention 8 heures