CONDITIONS GENERALES

1. Généralités

Les conditions générales comportent les dispositions applicables à toutes les prestations forfaitaires et ponctuelles ou contrats fournis par groupe .id SA (ci-après nommée groupe.iD).

Celles-ci font partie intégrante de tout document commercial ou contractuel proposé par groupe.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 vingt (20) jours dès leur communication par groupe.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. Licence d'utilisation des logiciels

Sauf stipulation contractuelle spécifique, les logiciels fournis par groupe.iD sont mis à disposition sous forme de service (SaaS) et font l'objet d'une licence d'utilisation nominative, personnelle, non exclusive, non transférable et limitée au périmètre fonctionnel et temporel défini dans le contrat. Chaque licence autorise l'usage du logiciel par un seul utilisateur désigné et une seule session simultanée.

Toute utilisation excédant le périmètre de la licence, notamment l'ouverture de sessions simultanées, le partage d'accès, l'utilisation par un tiers, la mise à disposition non autorisée ou le contournement du mécanisme de contrôle de sessions, est strictement interdite. Un tel usage constitue une violation des présentes conditions générales et ouvre le droit pour groupe.iD d'exiger la souscription de licences complémentaires ou de facturer les droits d'utilisation supplémentaires correspondants, sans préjudice de l'exercice de tout autre droit.

Des licences supplémentaires, des droits multi-sessions ou des modalités d'usage élargies peuvent être accordés sur demande et feront l'objet d'une stipulation contractuelle distincte et d'une facturation séparée.

3. Contrôle et audit d'utilisation

groupe.iD est autorisée à procéder, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers mandaté, à des contrôles techniques ou administratifs raisonnables destinés à vérifier le respect des conditions de licence, notamment le nombre d'utilisateurs, le nombre de sessions simultanées et le périmètre d'usage. À cet effet, le client s'engage à coopérer et à fournir les informations nécessaires.

En cas de constat d'un usage non conforme, groupe.iD peut exiger la régularisation immédiate par la souscription de licences complémentaires, la facturation rétroactive des droits d'utilisation correspondants, ainsi que la prise en charge des frais raisonnables liés au contrôle, sans préjudice de tout autre droit.

4. Prix et prestations de services

Tous les prix sont exprimés en francs suisses (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, groupe.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 groupe.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.

5. Contrats & financements

Sauf indication contraire dans l'offre ou le contrat, les contrats à durée déterminée conclus pour la fourniture récurrente de services (SaaS, maintenance, hébergement, infogérance, etc.) sont conclus pour une durée initiale de trente-six (36) mois.

À l'issue de la période initiale, le contrat se renouvelle tacitement par périodes successives de douze (12) mois, du 1er janvier au 31 décembre.

La première période de renouvellement pourra, à titre exceptionnel, être ajustée pour se terminer le 31 décembre afin d'aligner le contrat sur l'année civile.

La résiliation reste possible moyennant un préavis écrit de trois (3) mois avant la fin de la période contractuelle en cours.

Les contrats spécifiques règlent le détail des prestations de service et de maintenance fournies par groupe.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 groupe.iD.

6. Conditions de paiement

Les factures sont payables à trente (30) jours nets dès leur date d'émission, sauf indication contraire.

Les prestations de service s'étalant sur plusieurs semaines ou mois sont facturées à la fin de chaque mois civil, sur la base des heures effectivement réalisées durant la période.

À défaut de paiement dans les délais impartis, un intérêt moratoire de cinq (5) % l'an sera automatiquement appliqué à compter du 31e jour. En outre, groupe.iD se réserve le droit de facturer des frais administratifs fixes de CHF 20.– par rappel, ainsi que d'exiger des dommages-intérêts supplémentaires en cas de préjudice démontré.

Contestations des factures :

- Toute facture émise par groupe.iD est réputée acceptée si elle n'est pas contestée par écrit, de manière motivée, dans un délai de dix (10) jours calendaires à compter de sa réception.
- Passé ce délai, la facture est considérée comme définitivement acceptée, tant quant à son principe que quant à son montant, et constitue une reconnaissance de dette au sens de l'art. 82 LP.
- Les paiements partiels ou l'absence de contestation écrite dans le délai précité valent acceptation intégrale de la facture.

En cas de retard persistant ou de non-paiement répété, groupe.iD se réserve le droit de :

- Suspendre tout ou partie de ses prestations, y compris les prestations sous contrat actif, sans autre avertissement ;
- Exiger un paiement anticipé pour toute nouvelle commande ou prestation ;
- Résilier les contrats en cours pour justes motifs, conformément aux dispositions contractuelles applicables.

7. Limitation des prestations

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

L'exécution des obligations contractuelles de groupe.iD est subordonnée à une utilisation appropriée (selon documentations fournies ou instructions données par groupe.iD) par le client de tous les appareils livrés par groupe.iD et ne s'étend pas à ceux qui auraient été modifiés sans l'accord de groupe.iD ou qui auraient été soumis à des sollicitations physiques ou électriques inhabituelles, ou acquis de tiers. groupe.iD peut exiger du client, si cela est nécessaire pour qu'elle puisse tenir ses engagements contractuels, qu'il retire des produits fournis par groupe.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 groupe.iD, si ces pièces ou appareils sont incompatibles. Si le client ne s'exécute pas, groupe.iD est en droit de résilier le contrat conformément aux conditions mentionnées au chapitre « Résiliation pour justes motifs » des présentes conditions générales.

Des prétentions en dommages et intérêts de la part de groupe.iD sont réservées.

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

groupe.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, groupe.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 groupe.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.) groupe.iD ne procédera à l'installation que si celles-ci sont reconnues comme étant officielles. groupe.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 groupe.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, groupe.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.

8. 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), à l'exception des jours fériés officiels du canton de Neuchâtel, pendant lesquels aucune intervention n'est planifiée, sauf accord explicite.

Les interventions effectuées en dehors des plages horaires standards sont soumises aux majorations suivantes :

- Du lundi au vendredi entre 19h00 et 07h00, ainsi que le samedi : majoration de 50 % du tarif horaire en vigueur ;
- Les dimanches et jours fériés : majoration de 100 % du tarif horaire en vigueur.

Le service de support client est ouvert de 07h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h00. Toutefois, les veilles de jours fériés du canton de Neuchâtel, il ferme exceptionnellement à 16h00.

9. Garanties

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

groupe.iD ne propose pas de modèle de support à long terme (LTS). Son engagement de support s'applique exclusivement aux deux dernières versions officiellement prises en charge des logiciels qu'elle développe ou met à disposition.

Les logiciels développés par groupe.iD sont fournis « en l'état », et toute évolution, adaptation ou correction spécifique sollicitée par le client devra faire l'objet d'une offre chiffrée.

Aucune garantie de performance, de disponibilité continue ou d'adéquation à un usage particulier n'est accordée, sauf mention contraire explicite dans un contrat spécifique.

groupe.iD ne garantit pas que les logiciels développés fonctionneront sans erreur ni interruption. De plus, groupe.iD ne s'engage pas à corriger l'intégralité des éventuelles anomalies logicielles et reconnaît que la correction d'erreurs ou toute modification du programme peut entraîner l'apparition de nouvelles erreurs.

Les prestations facturées à l'heure ne donnent droit à aucune garantie. Seuls certains forfaits d'installation identifiés comme « SERVICES PACK » donnent droit à une garantie limitée à trois (3) mois sur les prestations fournies, selon les modalités spécifiques annexées à l'offre.

Les produits tiers (matériel, licences, logiciels, etc.) sont couverts exclusivement par les conditions de garantie du fabricant. groupe.iD ne fournit aucune garantie propre à ces produits et décline toute responsabilité y relative.

10. Réclamations

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

11. Responsabilités

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, groupe.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 groupe.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 groupe.iD).

groupe.iD met en œuvre des mesures conformes aux bonnes pratiques du secteur pour assurer la sécurité des systèmes et données traités dans le cadre de ses prestations. Toutefois, le client reconnaît que nul système informatique n'est totalement exempt de risques et que la survenance d'incidents de sécurité ne peut être totalement exclue. groupe.iD ne pourra être tenue responsable des dommages résultant d'un incident de sécurité ou d'une faille informatique sauf en cas de faute grave prouvée. Le client s'engage à maintenir à jour ses équipements, logiciels et mesures de protection et à collaborer activement avec groupe.iD en cas d'incident.

Dans tous les cas et dans le cadre de la législation en vigueur, groupe.iD décline toute responsabilité en cas de perturbation ou d'interruption des différents systèmes. Lorsque groupe.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, groupe.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 de groupe.iD pour ces dommages subis par le client est limitée par année civile et par cas de dommage à dix (10) % du montant de la rémunération payée par le client au cours des douze (12) derniers mois précédant la survenance du dommage en relation avec la prestation contractuelle à l'origine du dommage. groupe.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.

groupe.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 à la suite de 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.

groupe.iD est totalement déliée de toute obligation de garantie et décline toute responsabilité dans les cas suivants :

- Modifications des logiciels, matériels ou systèmes effectuées sans l'accord écrit préalable de groupe.iD ;
- Utilisation non conforme ou inappropriée des produits ou services, notamment en cas de manquement aux instructions de groupe.iD ;
- Défauts ou défaillances dus à l'environnement du client, y compris les infrastructures techniques, l'alimentation électrique, la climatisation, l'humidité ou l'accès réseau ;
- Interventions ou maintenance effectuées par le client ou des tiers non autorisés par groupe.iD ;
- Fourniture, installation ou utilisation de licences tierces non reconnues comme officielles ou non conformes aux dispositions légales en vigueur ;
- Force majeure, y compris incendie, inondation, pandémie, acte étatique, cyberattaque de grande ampleur ou tout autre événement imprévisible échappant au contrôle raisonnable de groupe.iD ;
- Erreurs de manipulation ou mauvaise configuration par le client ou ses collaborateurs.

Toute demande de dommages-intérêts doit être formulée par écrit dans un délai de trente (30) jours à compter de la survenance du fait générateur du dommage. Passé ce délai, toute prétention est réputée abandonnée.

12. Propriété intellectuelle

Sous réserve des dispositions prévues dans les contrats spécifiques, aucun droit de propriété intellectuelle, de quelque nature que ce soit (y compris, mais sans s'y limiter, les droits d'auteur), n'est transféré par groupe.iD au client. Le client bénéficie uniquement d'un droit d'utilisation non

exclusif, non cessible et non transférable, limité aux besoins définis dans le contrat ou l'offre.

Sauf disposition contraire expresse dans un contrat spécifique, l'ensemble des développements, logiciels, scripts, documents et autres livrables créés par groupe.iD dans le cadre de ses prestations demeurent la propriété exclusive de groupe.iD.

En cas de faillite de groupe.iD et uniquement après le prononcé définitif et exécutoire du jugement de faillite, le client pourra, sur demande écrite, obtenir la version la plus récente des codes sources et de la documentation existante relative aux logiciels qu'il exploite sous licence, à la condition que :

- Les droits d'auteur sur lesdits logiciels n'aient pas été transférés ou cédés à un tiers avant ou pendant la procédure de faillite ;
- Les actifs ou activités concernés n'aient pas été vendus à un tiers qui reprendrait les engagements contractuels de groupe.iD envers le client ;
- Le client s'acquitte des frais de préparation et de transmission des codes sources et documents correspondants.

La remise se fera sous forme électronique, dans un format lisible et exploitable, et exclusivement pour un usage interne par le client, à l'exclusion de toute exploitation commerciale.

Le client s'engage à ne pas divulguer ces éléments à des tiers sans accord écrit préalable des ayants droit.

Les supports électroniques et la documentation seront tenus à disposition du client pendant une durée d'un (1) an à compter de la date d'entrée en force du jugement de faillite, auprès d'un tiers de confiance désigné par groupe.iD ou, à défaut, par l'office des faillites compétent.

En cas de violation de ces obligations d'utilisation ou de confidentialité, tout ayant droit légitime (y compris les cessionnaires des droits d'auteur) pourra entreprendre toute action judiciaire nécessaire pour obtenir réparation du dommage subi et pourra, 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 et versées à groupe.iD pendant les cinq (5) années précédant la procédure de mise en faillite pour l'ensemble de la clientèle utilisatrice des solutions fournies par groupe.iD.

13. 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 plaire par groupe.iD et sans rémunération complémentaire. Les frais de traduction éventuels sont à la charge du client. Seule la version française fait foi.

14. Protection et propriété des données

Les données stockées par groupe.iD le sont exclusivement en Suisse et ne font l'objet d'aucun transfert vers d'autres pays, sauf accord écrit préalable du client et dans le respect des exigences légales applicables en matière de protection des données.

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

Les données du client gérées par groupe.iD sont considérées comme des informations confidentielles au sens du présent contrat. groupe.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.

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 groupe.iD celui de sous-traitant. En tant que responsable du traitement, le client fournira à groupe.iD toute instruction nécessaire au respect par groupe.iD de la sécurité des données du client.

groupe.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.

groupe.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 que groupe.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, groupe.iD sollicitera l'autorisation écrite préalable du client.

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

Sur demande expresse et aux frais du client, groupe.iD s'engage à :

- Livrer un jeu complet des données en possession de groupe.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 ;
- Supprimer ou détruire tout ou partie des données qui resteraient en sa possession.

15. Substitution

Dans le cadre des contrats conclus et des présentes conditions générales, le client autorise groupe.iD à sous-traiter son activité à un tiers. groupe.iD répond des actes du tiers uniquement aux conditions mentionnées au chapitre « Responsabilités » des présentes conditions générales.

16. Résiliation pour justes motifs

groupe.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.

17. Cession

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

18. Interdiction de compenser

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

19. Non-sollicitation de personnel

Le client s'engage à ne pas solliciter, recruter ou employer, directement ou indirectement, tout collaborateur de groupe.iD ayant participé à l'exécution des prestations, et ce pendant toute la durée du contrat et durant les vingt-quatre (24) mois suivant sa cessation.

En cas de violation, le client s'engage à verser à groupe.iD une indemnité forfaitaire équivalente à douze (12) mois de rémunération brute du collaborateur concerné.

20. Force majeure

groupe.iD ne pourra être tenue pour responsable d'un manquement à ses obligations contractuelles lorsque ce manquement résulte d'un cas de force majeure, entendu comme tout événement imprévisible, irrésistible et indépendant de la volonté des parties, y compris mais sans s'y limiter : catastrophes naturelles, incendies, inondations, pandémies, guerres, actes de terrorisme, grèves, cyberattaques, décisions gouvernementales ou interruptions majeures des réseaux de communication ou d'énergie.

En cas de force majeure, l'exécution des obligations est suspendue pendant toute la durée de l'événement. Si celui-ci excède nonante (90) jours, chaque partie pourra résilier le contrat concerné par notification écrite, sans indemnité.

21. Acceptation des conditions

Les présentes conditions générales et conditions de vente prévalent sur toute condition générale ou particulière d'achat du client, sauf acceptation écrite expresse de groupe.iD.

Ces conditions font partie intégrante de toute relation contractuelle entre groupe.iD et ses clients, qu'elle résulte d'un contrat formel, d'un échange de courriels ou d'un engagement oral.

En sollicitant une offre, en signant un bon de commande, en commandant une prestation, en acceptant une livraison ou en faisant appel aux services de groupe.iD, le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales et conditions de vente et les accepte sans réserve.

22. Modification des conditions générales

Les présentes conditions générales peuvent être modifiées en tout temps par groupe.iD.

La version en vigueur est celle publiée sur le site internet officiel www.groupeid.ch. Cette version fait foi, remplaçant toute version antérieure.

groupe.iD informera ses clients de toute modification par le moyen qu'elle jugera approprié (notamment par e-mail, mention sur facture, ou publication sur le site). En cas de silence du client dans un délai de vingt (20) jours dès communication, les modifications sont réputées acceptées.

23. Droit applicable

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

24. 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 nonante (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.

CONDITIONS DE VENTE

Les conditions de vente proposées ci-après sont étroitement liées à nos conditions générales ci-dessus.

Ces conditions font donc partie intégrante de toute offre, commande, prestations forfaitaires et ponctuelles ou contrats fournis par groupe .id SA (ci-après nommée groupe.iD).

1. Prix et prestations de services

Compte tenu des fluctuations fréquentes dans le secteur informatique, les prix définitifs peuvent être ajustés en fonction des recommandations tarifaires des fabricants en vigueur au moment de la commande ou de l'achat effectif.

Les frais afférents à l'installation, configuration, formation et personnalisation sont spécifiquement détaillés dans l'offre. Toute prestation non explicitement incluse dans l'offre sera facturée au tarif horaire en vigueur au moment de son exécution.

2. Tarifs horaires

Les prestations de services sont facturées selon un tarif horaire compris entre CHF 187.50 et CHF 275.–, en fonction de la nature de l'intervention ainsi que du niveau de compétence et d'expérience des collaborateurs impliqués.

Pour toute intervention à distance, la durée minimale facturée est de quinze (15) minutes.

Au-delà de trente (30) minutes de travail effectif, toute heure entamée est facturée intégralement.

3. Coûts forfaitaires

Certaines prestations, telles que l'installation et la configuration de matériel (serveurs, postes de travail, imprimantes, terminaux, etc.), peuvent être proposées sous forme de forfaits prédéfinis.

Ces forfaits sont décrits dans les offres. Lorsque cela est expressément indiqué, certaines prestations forfaitaires ouvrent droit à une garantie limitée de trois (3) mois sur le travail effectué.

4. Carnets de jours

Les « Carnets de jours » sont définis dans le document de commande correspondant. Ils doivent être payés intégralement à l'avance. Aucune prestation ne sera exécutée dans le cadre du carnet tant que le paiement n'aura pas été reçu par groupe.iD.

Les carnets sont valables pour une durée de douze (12) mois à compter de la date de réception du paiement. À l'issue de cette période, tout solde de jours non utilisé sera considéré comme définitivement périmé et réputé consommé. Aucun remboursement, report ou conversion du solde restant ne sera effectué.

Les prestations réalisées dans le cadre des carnets :

- Ne donnent droit à aucune garantie, sauf disposition expresse contraire convenue par écrit ;
- N'ouvrent aucun droit à un traitement prioritaire en matière de délai d'intervention.

5. Validité de l'offre

Sous réserve de variation des prix des fabricants, les offres sont valables trente (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 septante-deux (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. groupe.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, groupe.iD ne peut être tenue responsable de quelque manière que ce soit pour un éventuel retard.

8. Réserve de propriété

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

9. Frais de déplacement

Les frais de déplacement ne sont pas inclus dans les tarifs horaires et sont facturés séparément. Ils tiennent compte du temps de trajet et de la distance parcourue (aller-retour) entre le lieu d'intervention et le siège social de groupe.iD tel qu'inscrit au Registre du commerce (actuellement sis à La Chaux-de-Fonds), selon la grille 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

10. Autres frais

Sauf convention contraire préalable et écrite, les frais accessoires sont facturés comme suit :

- Repas : CHF 35.– par repas (ou selon les coûts effectifs applicables dans le pays ou la région d'intervention) ;
- Hébergement : Coût effectif selon justificatif ;
- Déplacements divers (train, avion, parking, etc.) : Coût effectif ;
- Autres frais spécifiques (location de salles, matériel de présentation, supports de cours, etc.) : Coût effectif.
-

11. Conditions liées aux interventions

Les modalités ci-dessous complètent les dispositions générales relatives aux jours et heures d'intervention.

a) Interventions sur site

Les interventions sur site sont organisées selon les modalités suivantes :

- Journée complète : jusqu'à 8 heures de travail effectif maximum, incluant deux pauses de 15 minutes ;
- Demi-journée : jusqu'à 4 heures de travail effectif maximum, incluant une pause de 15 minutes.

Le repas de midi (45 minutes minimum) est obligatoire pour toute intervention excédant une demi-journée et n'est pas inclus dans le temps de prestation. Il est facturé conformément aux conditions définies au chapitre « Autres frais » des présentes conditions de vente.

b) Facturation du temps sur site

La durée facturée pour les interventions sur site est déterminée selon la grille suivante :

- Jusqu'à 4 heures d'intervention : facturation de 4 heures ;
- Entre 4 et 5 heures d'intervention : facturation de 5 heures ;
- Plus de 5 heures d'intervention : facturation de 8 heures.