

## 1 GÉNÉRALITÉS

### 1.1 Domaine d'application – Opposabilité

Les présentes Conditions Générales déterminent les modalités de Prestations de services informatiques intervenant en Suisse et s'appliquent à tous les services conclus par **Geneve Informatique SA** dénommé ici **GI SA** au capital social de 20 000 CHF, domiciliée au 7 avenue François Besson, 1217 Meyrin Genève, SUISSE, auprès des Clients qu'ils soient professionnels ou consommateurs, concernant les services suivants : l'achat, la vente, la location, l'assemblage et la réparation de tous matériels informatiques, logiciels, accessoires et de tous produits bureautiques; la réalisation de toutes prestations de services dans le domaine de l'informatique, notamment de maintenance, d'installation, de dépannage, d'assistance, de formation (dans nos locaux, chez les particuliers ou en entreprise), de numérisation, de récupération de données, d'audits, de conseils; la conception et la réalisation de sites Internet et de logiciels; l'exploitation d'un centre d'accès à Internet, à différents jeux vidéo, notamment en réseau, ainsi qu'à différents matériels informatiques et bureautiques.

Le fait de passer commande implique l'acceptation expresse et sans réserve par le Client donneur d'ordre de l'intégralité des clauses et conditions prévues dans les présentes conditions générales de prestations de services.

1.2 Tous autres documents, catalogues, publicités, notices ou prospectus ne sont fournis qu'à titre informatif et ne sont pas contractuels. Ils ne sauraient en aucun cas remplacer l'application des présentes conditions générales de prestations de services.

1.3 GI se réserve le droit de modifier unilatéralement et à tout moment les présentes conditions générales de prestations de services et, en tel cas, de les appliquer à toutes les commandes passées après la date de modification.

## 2 DEVIS / COMMANDES

2.1 Toutes les prestations de services donnent lieu à l'établissement préalable d'un devis ou d'une offre.

2.2 Durée de validité d'un devis/offre : L'offre est constituée par GI et, sauf précision contraire, la validité des offres et devis est limitée à 1 mois.

2.3 La signature par le Client du devis ou de la commande l'engage de façon ferme et définitive.

2.4 Toute commande ou devis accepté n'est effective qu'à réception d'un acompte supérieur ou égal à : 50% du montant total TTC du devis ou de la commande. Toutes conventions particulières contraires seront précisées dans le devis. Cet acompte est payable dès l'acceptation par le Client donneur d'ordre du devis. Les travaux débuteront lorsque tous les documents nécessaires à la bonne réalisation du contrat, seront à la disposition de GI : devis et CGVS signés, 50% du montant global payé et éléments documentaires graphiques et/ou textuels nécessaires à la prestation.

2.5 GI se réserve le droit d'annuler toute commande d'un Client avec lequel existerait un litige commercial quelconque, quelle qu'en soit la cause.

2.6 Les devis réalisés par GI sont gratuits ; les projets présentés devront impérativement être restitués dans leur totalité (documents numériques et papiers) s'ils ne sont pas retenus car ils restent la propriété exclusive de GI.

## 3 DÉLAIS

Un délai de réalisation de la prestation ou de mise à disposition du matériel est indiqué dans le devis.

Tout dépassement de délais dû à des modifications par le Client donneur d'ordre et supplément de travail en dehors de la prestation prévue dans le devis initial ne pourra engager la responsabilité de GI et entraînera une facturation d'honoraires en supplément à la charge du Client.

GI ne pourra voir sa responsabilité engagée en cas de force majeure ou d'événements extraordinaires tels que : grève de l'entreprise ou de l'un de ses fournisseurs ou rupture de stock du fournisseur.

## 4 OBLIGATION DE MOYEN

GI s'engage à fournir tous les moyens humains et techniques nécessaires à l'exécution des prestations décrites dans l'article 1.1 des présentes conditions générales. GI s'engage notamment à informer au mieux le Client donneur d'ordre de ses connaissances sur les risques inhérents à l'intervention demandée. Dans la mesure où le bon fonctionnement d'un nouvel équipement, d'un logiciel, ou le résultat d'une prestation informatique, ne dépend pas seulement de la qualité des matériels et logiciels installés et des services réalisés, mais aussi de facteurs indépendants de GI, tels que l'installation d'origine, les méthodes de travail et la qualification de l'utilisateur, GI ne répond que d'une obligation de moyen et non de résultat.

## 5 DÉPANNAGE INFORMATIQUE À DOMICILE

5.1 Dans le cadre d'un dépannage à domicile, si le Client donneur d'ordre ou la personne chargée de le représenter est absent sur le lieu de rendez-vous à l'heure convenue, le Client s'engage à verser une indemnité compensatrice égale à une demi-heure de travail plus un déplacement.

5.2 Si, dans le cadre d'un dépannage (à domicile, en atelier ou dans le cadre d'une télémaintenance), GI ne parvient pas à résoudre le problème pour lequel le Client a fait appel à ses services, il sera facturé uniquement une intervention de diagnostic au Client.

5.3 GI se réserve le droit de ne pas assurer une prestation, si de l'avis raisonnable de l'intervenant, les conditions de travail au domicile du Client donneur d'ordre risquent de mettre sa sécurité en danger ou de compromettre l'intégrité du matériel.

## 6 RÉPARATIONS INFORMATIQUES

6.1 Le Client reconnaît être informé des risques inhérents à toute manipulation informatique. Le Client est informé que les prestations de GI (tout comme sa propre intervention) peuvent entraîner une rupture de la garantie du constructeur ou du distributeur chez lequel il a acquis son matériel informatique. Il est également de la responsabilité exclusive du Client d'effectuer une sauvegarde de ses données préalablement à toute intervention.

6.2 Pour tout service de réinstallation de système d'exploitation et/ou de logiciel, le Client s'engage à fournir les supports logiciels originaux nécessaires : clé USB, disque dur, cd, dvd, disquettes, numéros de série et licences en cours de validité. GI n'est pas tenu de vérifier la validité de ces licences et ne saurait en aucun cas être tenu pour responsable du fonctionnement de ces logiciels sans licence. Le Client est enfin informé que l'ensemble des frais afférents à l'exécution des prestations de GI à domicile et notamment les frais d'électricité, de connexions à Internet ou d'assurance des consommables informatiques engendrés par les manipulations effectuées par GI sont et demeurent à sa charge.

6.3 En cas de découverte de données illégales sur le(s) support(s) d'un Client, en particulier de données à caractère illicite, l'ensemble des prestations sera stoppé.

6.4 Dans le cas de demandes nécessitant une expertise complète d'un logiciel ou impliquant du matériel trop obsolète ou particulier, GI ne pourra prendre en charge la demande(s) du Client dans les cas particuliers suivants :

Ne seront pas pris en charge ou exceptionnellement (après étude et devis) sans obligation de résultat.

- Le paramétrage télévision, satellite ou autres périphériques non informatique
- Les machines équipées de systèmes d'exploitation antérieurs à MS Windows 7
- Pour les professionnels, les machines ne supportant pas les systèmes d'exploitation antérieurs à MS Windows Server 2008
- Tout logiciel ou machine sans licence autorisée ou valide
- Les demandes rentrant dans le cadre d'activités illégales ou suspectées illégales (partage de fichiers illégaux, conception de malwares, piratage, décryptage de données, copie non autorisée, etc.)
- La programmation et le dépannage de programme modifié par un tiers (bug, patch, etc.), les logiciels en langues ni anglaise, ni française, ni espagnole
- Le dépannage de composant (remplacement d'une résistance sur carte mère ou écran par exemple)
- Les systèmes d'exploitation pour serveur autres que MS Windows Server 2008 ou ultérieur
- Les dépannages sur ordinateur fabriqué artisanalement (avec un ou plusieurs composants non standard : châssis en bois par exemple, etc.)
- Dépannage de périphérique non informatique déjà configuré et actif (téléphone portable, iPhone, Android)
- Données perdues ou effacées sur support magnétique usuel (disque dur, carte SD, mémoire flash)
- Les demandes multimédia spécifiques (conversion de fichiers audio ou vidéo)
- L'extraction, l'importation ou le travail dans une base de données (contacts Outlook, contacts Gmail, SQL, Oracle)
- La récupération de contrat de maintenance (matériel ou site Internet)

6.5 Tout matériel déposé pour diagnostic/réparation et non réclamé dans un délai d'un an du dépôt sera considéré comme abandonné par son propriétaire, et pourra ainsi être détruit par GI.

## 7 CRÉATION SITE INTERNET

7.1 Un devis pour la création d'un site Internet est proposé au Client. En signant ce devis et en payant l'acompte le Client donneur d'ordre s'engage à fournir tous les éléments nécessaires pour la réalisation de la prestation souhaitée dès la signature du devis ou dans un délai maximum de 2 mois. En cas d'erreur, d'omission ou de retard dans la transmission des informations énoncées par le Client donneur d'ordre, GI ne saurait être tenu pour responsable de l'impossibilité de livraison de la prestation dans les délais prévus au devis.

7.2 Le Client pourra faire part d'éventuelles modifications qu'il souhaite apporter à son site Internet et ce dans un délai de sept jours ouvrés après la première proposition de site transmise par GI. Les demandes de modifications supérieures au nombre de deux pourront faire l'objet d'une facturation supplémentaire. Suite aux changements effectués ou à l'expiration de ce délai, le site sera réputé validé par les deux parties dès sa mise en service.

7.3 La demande de mise à jour d'un site Internet crée il y a plus de 36 mois auprès de GI pourra nécessiter de nouveaux développements pour permettre l'intégration des nouvelles données demandées par le Client donneur d'ordre. Cette mise à jour sera alors facturée au tarif horaire en vigueur par GI.

### 7.4 Hébergement et nom de domaine

Pendant toute la durée du contrat, le partenaire Infomaniak assure l'hébergement du site et GI se charge de l'achat et la gestion du nom de domaine permettant d'accéder au site. L'hébergeur se réserve la possibilité d'interrompre à tout moment le service d'hébergement notamment à des fins de maintenance, d'amélioration de ses infrastructures, ou si les prestations génèrent un trafic anormal. Ces interruptions seront dans la mesure du possible notifiées par avance au Client. GI ne pourra voir sa responsabilité engagée en cas de dysfonctionnement du réseau Internet, des lignes téléphoniques, du matériel de réception ou de tout problème ou défaut technique lié notamment à l'encombrement du réseau empêchant l'accès normal au site GI ou aux autres prestations.

De même, GI ne pourra voir sa responsabilité engagée en cas de piratage du site Internet du Client donneur d'ordre. Si une restauration de la sauvegarde du Client donneur d'ordre est nécessaire, elle sera facturée au taux horaire en vigueur.

### 7.5 Référencement optimisé

Même dans le cadre d'une prestation de service de référencement optimisé, GI ne pourra être tenu responsable de l'affichage des résultats naturels dans les différents moteurs de recherche. Ceux-ci restent la responsabilité et propriété de ces moteurs et/ou partenaires chez lesquels le site du Client donneur d'ordre est référencé. GI, au regard de différents éléments indépendants de sa volonté, n'a qu'une obligation de moyen et non de résultat.

### 7.6 Contenus des prestations fournies et diffusion sur les réseaux sociaux

Le Client donneur d'ordre reconnaît et assume la pleine et entière responsabilité des choix réalisés en matière de contenus textuels et iconographiques figurant dans la réalisation livrée par l'agence GI.

La responsabilité de GI ne pourra en aucun cas être mise en cause, dans l'hypothèse où ces contenus ne se révéleraient pas libres de droits ou seraient attentatoires aux droits de propriétés intellectuelles d'un tiers. Le Client donneur d'ordre garantit à GI une prise en charge de toute condamnation, ainsi que des frais et honoraires y afférents.

## 8 SUPPORT TECHNIQUE

Un support technique est disponible par mail : [support@geneveinformatique.ch](mailto:support@geneveinformatique.ch) ou par téléphone au **022 783 76 36**. GI s'engage à fournir tout le soin raisonnablement possible à la mise en œuvre d'un support technique disponible et compétent.

## 9 RENOUELEMENT ET RÉSILIATION DE SERVICE

9.1 Tous les contrats de maintenance et d'infogérance proposés par GI sont renouvelés annuellement par tacite reconduction à la date d'anniversaire du contrat.

Une facturation annuelle sera transmise au Client donneur d'ordre.

Le Client donneur d'ordre a la possibilité de résilier son contrat en envoyant un courrier dans un délai de 2 mois avant la date d'échéance du contrat. Dans le cas d'une résiliation avant l'échéance, le Client ne pourra prétendre au remboursement par GI des sommes déjà versées.

9.2 Tout défaut de paiement ou paiement irrégulier entraînera le rejet de la demande d'enregistrement ou de renouvellement de service par GI.

## 10 TARIFS

10.1 Les prix et tarifs exprimés s'entendent en Francs Suisses CHF nets hors taxes. Les tarifs se fondent sur les barèmes de prix en vigueur à la date de la Commande ou du devis. Les prestations n'intègrent pas les éventuels frais de déplacement au-delà de 10 km du siège social de GI. GI sera en droit de facturer au Client un forfait de 50CHF pour les frais de déplacement.

10.2 Toute intervention par GI donne lieu à une facturation minimale d'une demi-heure. Au-delà de la première demi-heure, la facturation s'effectue par tranches de demi-heures supplémentaires indivisibles.

10.3 En cas de surcoût qui n'aurait pu être prévu avant le début d'une intervention, GI s'engage à en informer le Client donneur d'ordre, qui est alors libre de mettre fin à la prestation. Dans ce cas, GI facturera la prestation déjà réalisée au tarif en vigueur le jour de l'intervention.

10.4 Concernant les contrats de maintenance et d'infogérance reconduits tacitement, dans le respect de l'équilibre de l'accord entre les parties, les prix pourront être actualisés chaque année contractuelle après négociation entre les parties. Cette négociation interviendra 3 mois avant le terme de chaque période de douze mois. Les modifications de prix prendront effet à la date anniversaire du Contrat.

En cas de désaccord sur ces modifications à cette date, le Contrat prendra fin au terme de l'année concernée.

## 11 GARANTIES LÉGALES

À la demande du Client, GI peut effectuer des commandes de matériel pour le compte du Client. Dans ce cas, la facture est majorée de 10% pour le choix du matériel, la livraison et l'ensemble des services qui s'y rapportent.

## 12 MODALITÉS DE RÉGLEMENT

Les conditions de paiement, mentionnées dans les devis et factures sont les suivantes :

12.1 Pour la conception d'un site Internet et plus globalement pour la partie WEB : les modalités de règlements sont les suivantes :

- 50 % à la commande
- 50 % à la date prévue de mise en ligne du site.

En cas de retard lié au Client donneur d'ordre dans la transmission d'éléments, contenus ou autres à intégrer au site, le Client aura la possibilité de reporter la mise en ligne de son site à une date ultérieure mais ce retard inhérent au Client donneur d'ordre n'aura aucune conséquence sur le paiement de la dernière échéance de 50% qui restera dû à la date initialement prévue de mise en ligne du site.

La demande de mise en ligne ultérieure du site par le Client donneur d'ordre auprès de GI pourra alors nécessiter de nouveaux développements facturables au tarif horaire en vigueur.

Concernant les contrats d'hébergements de site Internet, ceux-ci font l'objet d'une facturation tous les ans par période de 12 mois comprenant l'hébergement et la maintenance du site. Ce sont des frais fixes perçus par l'hébergeur.

12.2 Pour les prestations d'assemblage et la réparation de tous matériels informatiques, logiciels, accessoires et de tous produits bureautiques ; la réalisation de toutes prestations de services dans le domaine de l'informatique, notamment de maintenance, d'installation, de dépannage, d'assistance, de formation (dans nos locaux, chez les particuliers ou en entreprise), de numérisation, de récupération de données, d'audits, de conseils... :

- 50% à la signature du devis
- 50% à la livraison du matériel ou de la prestation de service sans escompte ni rabais, ni retenue de quelque nature or précision sur devis ou facture.

12.3 Une facture payable comptant, à réception, sera établie par GI après chaque prestation de service et sera délivrée au moment de celle-ci. Cette facture comportera toutes les mentions prévues par la législation en vigueur.

## 13 RETARD OU DÉFAUT DE PAIEMENT

Tout paiement qui interviendrait postérieurement à la date d'échéance de la facture fera l'objet de pénalités de retard. Les pénalités de retard prévues au présent article seront automatiquement et de plein droit, acquises à GI sans formalité aucune ni mise en demeure préalable et ce retard entraînera l'exigibilité immédiate de la totalité des sommes dues à GI par le Client donneur d'ordre, sans préjudice de toute autre action que GI serait en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du Client donneur d'ordre.

## 14 RUPTURE DU CONTRAT

En cas de rupture du contrat, imputable au Client, avant la réalisation de la prestation commandée, l'acompte versé à la commande sera conservé à titre d'indemnisation forfaitaire. En cas de rupture du contrat en cours de prestation s'ajouteront à la facturation les prestations réalisées et fournies.

## 15 RÉFÉRENCES CLIENTS

Sauf mention contraire explicite de la part du Client, GI pourra utiliser à titre de vitrine publicitaire les références du Client, site, objet publicitaire et graphique réalisés par l'agence GI.

## 16 DROIT DE RÉTRACTATION

## 17 PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

GI demeure seule titulaire de ses droits d'auteurs résultant de ses services. L'exploitation de ses créations et services s'effectue conformément aux dispositions de la mission effectuée et des dispositions légales et réglementaires en vigueur au moment de l'acceptation du devis.

## 18 LOI INFORMATIQUE ET LIBERTÉ, DONNÉES PERSONNELLES, CONFIDENTIALITÉ

18.1 GI informe le Client que certaines de ses données personnelles sont enregistrées à des fins de gestion de la relation Client, et pour l'exécution du contrat mais ne sont en aucun cas rendues publiques. Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification ou de suppression des données le concernant. Ces droits pourront être exercés en envoyant un e-mail auprès de GI à l'adresse e-mail [info@geneveinformatique.ch](mailto:info@geneveinformatique.ch).

18.2 GI s'engage à respecter la plus stricte confidentialité concernant les données personnelles du Client et à ne pas divulguer, sous quelque prétexte que ce soit, les informations auxquelles elle a accès au cours de ses prestations.

18.3 La politique de confidentialité de GI est consultable librement sur son site Internet ou sur simple demande.