

PREAMBULE

Les présentes Conditions Générales s'appliquent à l'ensemble des services ainsi qu'à l'utilisation complète ou partielle de l'infrastructure du réseau mis à disposition par Voilab.

Elles régissent, par principe, les relations entre Voilab, ses Clients et Tiers, sauf dérogations expresses écrites.

Elles annulent et remplacent toutes les conventions orales ou écrites qui auraient pu être conclues antérieurement entre les parties à cet égard.

La version actuelle des Conditions Générales est publiée sur le site Internet : <http://www.voilab.ch>

ART. 1. DEFINITIONS

« **voilab** » : Voilab SNC, prestataire de développement informatique, de conseil, de formation/coaching, créateur et éditeur de logiciels, de gestion de l'infrastructure et hébergements.

« **Client** » : Personne physique ou morale exploitant une forme commercialisée et/ou utilisant un service développé par Voilab.

« **Tiers** » : Toutes les personnes physiques ou morales, pouvant être amenées à collaborer avec Voilab et/ou le Client.

« **Services** » : Ensemble des prestations développées et/ou commercialisées par Voilab.

« **Abonnement** » : Souscription d'un contrat pour un raccordement à un réseau ou à un service.

« **Mise en production** » : Action de rendre opérationnel le logiciel et activation des configurations de production. Après la mise en production, le logiciel n'est plus en développement.

« **Accès** » : L'accès dont dispose le Client aux services de Voilab.

« **Réseau** » : Ensemble de l'installation assurant la transmission et/ou l'acheminement entre les points de terminaison de ce réseau de données ou de signaux de télécommunications, ainsi que l'échange des informations. Le fait que le réseau soit interne, local, public, privé ou autre est sans influence;

« **Serveur** » : Système informatique assurant l'exécution du logiciel d'administration, qui contrôle l'accès au réseau et à ses ressources.

« **Données** » : Informations de quelque nature qu'elles soient et notamment des textes, images, sons, vidéos, etc. transitant sur le réseau et/ou stockées sur un serveur.

« **Système d'information** » : tout système utilisé pour créer, envoyer, recevoir, conserver ou traiter des données.

ART. 2. PRESTATIONS de Voilab

Voilab développe et/ou fournit des services dans le domaine de l'informatique.

Ces services sont principalement : le développement d'applications et des services associés à ceux-ci, la gestion d'infrastructure informatique, la location d'espaces de stockage (hébergement), la formation et le consulting.

Voilab apporte un soin particulier à la qualité et à la sécurité de ses infrastructures notamment par une architecture technique résiliente et redondante, garantissant un haut niveau de sécurité et de disponibilité de service.

Voilab s'applique à fournir à ses Clients les technologies les plus modernes afin d'améliorer sans cesse la qualité et la disponibilité des prestations.

Dans le cadre des possibilités techniques et d'exploitation actuelles, Voilab assure des prestations supplémentaires, dans la mesure où le Client fournit des installations adaptées en conséquence. Les disponibilités des différentes prestations sont précisées dans les autres dispositions contractuelles, telles que les licences.

ART. 3. ENTRETIEN DES SERVEURS

Voilab veille à un entretien approprié de ses serveurs en fonction de l'état de la technique. Durant les horaires d'ouverture, elle répare les dérangements qui relèvent de sa sphère d'influence, dans un délai approprié, avec les moyens dont elle dispose raisonnablement. Si l'intervention de Voilab est demandée pour un dérangement dont la cause ne se trouve pas sur son infrastructure, les coûts peuvent en être imputés au Client.

Si le client s'acquiesce directement des coûts de location des infrastructures auprès du fournisseur des infrastructures, sans passer par un contrat avec Voilab, toutes les interventions effectuées par Voilab sur ces infrastructures sont à la charge du Client.

ART. 4. SÉCURITÉ

Voilab apporte un soin particulier à la sécurité lors du développement de ses services. Le Client reconnaît toutefois que malgré tous les efforts de Voilab, le recours aux technologies les plus modernes et le respect des normes de sécurité, il est impossible de garantir une sécurité absolue et un fonctionnement sans faille des systèmes utilisés. Voilab se réserve le droit d'utiliser d'autres éléments de sécurité ou de modifier les identifications du Client si celles-ci ne sont pas ou plus sécurisées.

ART. 5. RECOURS A DES TIERS

Pour satisfaire ses engagements contractuels, Voilab peut à tout moment faire appel à des Tiers. Dans ce cas, ils seront soumis aux termes des présentes Conditions Générales.

ART. 6. OBLIGATIONS DU CLIENT

Données

Le Client est responsable de fournir l'intégralité des données personnelles requises par Voilab nécessaires à l'exécution des prestations et de la facturation et d'en garantir la véridité. Il est tenu d'annoncer sans délai tout changement relatif à ses données personnelles. Le Client est dûment informé que toute fausse déclaration ou toute dissimulation de données utiles engage sa responsabilité personnelle.

Mots de passe et responsabilité de l'utilisation de l'accès

Le Client est responsable de tout dommage pouvant résulter de l'utilisation des données d'accès par des tiers (collaborateurs compris), ainsi que du contenu des informations que lui-même ou des tiers transmettent ou traitent au moyen des services de Voilab.

Le Client s'engage expressément à garantir la confidentialité des éléments de sécurité, de son nom d'utilisateur et de son mot de passe, et de protéger ces éléments contre une utilisation abusive par des personnes non autorisées. Le mot de passe ou les clés SSH privées, en particulier, ne doivent jamais être consignés sans protection et accessibles à des tiers. En cas de perte de l'un de ces éléments de sécurité, le client doit immédiatement prendre contact avec Voilab.

Les Clients entreprises doivent en outre s'assurer que leurs collaborateurs effectuent leurs noms d'utilisateur et mots de passe lors de changements importants (p.ex. départ ou modification de statut dans l'entreprise).

Sécurité des systèmes

Pour pouvoir utiliser la totalité des prestations de Voilab, le Client doit, pendant toute la durée des contrats avec Voilab, installer toutes les mises à jour disponibles pour les systèmes non gérés directement par Voilab, utiliser les versions logiciels et/ou matériels recommandés par Voilab conformément aux configurations minimales requises et les mettre à jour chaque fois que cela est nécessaire.

Le Client s'engage à utiliser des logiciels émanant de sources dignes de confiance et à prendre toutes les mesures adéquates pour se protéger des agressions informatiques.

Le Client s'engage en outre à avertir Voilab avant toute installation ou mise à jour non mineure qu'il souhaiterait faire sans l'intervention de Voilab sur des systèmes amenés à interagir avec ceux gérés par Voilab.

L'accès aux services de Voilab et les paramètres associés à ceux-ci sont du ressort et de la responsabilité du Client.

Ethique

Le Client s'engage à promouvoir l'éthique de Voilab en s'interdisant et en interdisant la publication ou la transmission de données : en violation aux droits de la propriété intellectuelle, en violation aux lois sur la concurrence déloyale et la protection des consommateurs, en violation aux lois contre le blanchiment de l'argent, et de tous documents jugés menaçants, à caractère violent, raciste, xénophobe, pornographique, etc.

Par ailleurs, le Client s'abstiendra d'utiliser abusivement les services et/ou infrastructures mis à disposition, notamment dans le cas d'envoi massif de courrier électronique (Spam) non sollicité.

Voilab ne peut être tenu responsable de ces informations, ni des informations que le Client reçoit ou que des Tiers diffusent ou proposent via les réseaux de télécommunications.

ART. 7. FOURNITURE D'OBJETS, RESERVE DE PROPRIETE, RECLAMATIONS ET GARANTIE

Il appartient au Client de vérifier, dès la réception dans ses locaux, l'état et la quantité du matériel de Voilab et de faire s'il y a lieu les réserves nécessaires dans les quarante-huit (48) heures qui suivent la réception.

Les objets prêtés au Client restent la propriété de Voilab jusqu'au règlement intégral du prix convenu et des taxes correspondantes. Si le Client est en demeure de paiement, Voilab est en droit, après une sommation, d'exiger la restitution des objets aux frais du Client.

La garantie est uniquement valable dans les cas où les interventions et/ou réparations sont effectuées par le fabricant. Lorsque l'objet acheté est défectueux, la garantie du fabricant sera applicable. Toute autre prétention est expressément exclue.

Voilab ne peut pas garantir :

- le bon fonctionnement et les éventuelles perturbations des logiciels livrés par des éditeurs autres que Voilab. Le Client doit se référer aux accords et licences séparés avec les éditeurs autres que Voilab ;
- les fichiers corrompus et/ou perdus lors d'un cas de force majeure;
- les dérangements temporaires concernant la disponibilité pendant la sauvegarde et la restauration de données;
- la continuité de la connexion Internet du Client;
- l'accès de tiers aux données dus à des brèches de sécurité dans le système d'information du Client;
- les accès de tiers aux données en cas de manquements au devoir de diligence du Client (Cf. ART. 7. OBLIGATIONS DU CLIENT) concernant les données d'accès; la perte des données de cryptage ;
- la sauvegarde des données de journalisation, des données statistiques, des données générées ou mises à jour par des utilisateurs du système d'information du Client
- la manipulation des fichiers de configuration par le Client.

ART. 8. TARIFS

En règle générale, Voilab travaille en régie au tarif de CHF 160.-/heure HT.

Ce tarif peut être adapté à la baisse par Voilab en fonction de la nature du mandat (densité de travail, niveau d'autonomie notamment dans l'infrastructure et les technologies à utiliser, etc.)

Voilab se réserve le droit de modifier son tarif de base à tout moment.

ART. 9. FACTURATION ET CONDITIONS DE PAIEMENTS

Généralité

Le Client s'engage à régler le montant facturé au plus tard à la date d'échéance mentionnée sur la facture.

CONDITIONS GENERALES Voilab SNC - octobre 2016

Durant le délai de paiement, le Client peut contester la facture par écrit avec indication de ses motifs. Cependant, il reste tenu de régler la facture dans le délai. Passé ce délai, la facture est acceptée sans réserve.

Retard de paiement

Faute de règlement dans le délai, le Client est en demeure sans qu'un rappel doive lui être adressé. Voilab se réserve le droit de facturer CHF 30.- pour chaque rappel.

Garantie préalable

Voilab se réserve le droit d'exiger un paiement préalable et/ou une garantie. Voilab pourra compenser toutes les créances à l'égard des Clients avec les garanties fournies.

Compensation

Les Clients n'ont pas le droit de compenser les créances de Voilab avec d'éventuelles contre-créances.

ART. 10. DEBUT, RESILIATION ET SUSPENSION DES ABONNEMENTS

Début

En règle générale, l'abonnement prend effet au moment où la prestation est réputée mise en production.

Sauf convention contraire, l'abonnement est souscrit pour une période d'une année au minimum. A défaut de résiliation pour la fin de la période, l'abonnement à durée déterminée est reconduit tacitement pour la période de facturation.

Résiliation

L'abonnement peut être résilié par écrit au terme de la période initiale moyennant préavis de trois (3) mois pour la fin d'une période de facturation.

En présence d'indices fondés d'une utilisation ou d'un accès contraire au droit, du signalement d'une telle utilisation par une autorité compétente ou de sa constatation par un jugement ayant force de chose jugée, Voilab peut exiger du Client une utilisation conforme au droit ou résilier le contrat sans préavis et sans indemnisation en exigeant, le cas échéant, des dommages et intérêts.

Suspension

Si le Client ne paie pas ses factures après le premier rappel, Voilab pourra suspendre immédiatement la fourniture de ses prestations sans préavis et sans indemnisation. Dans ce cas, le Client sera en outre tenu d'accorder à Voilab l'accès aux équipements utilisés, afin de les désinstaller. Faute de règlement de la facture correspondante dans les 30 jours suite à la suspension des prestations par Voilab, le Client est rendu attentif aux processus de sauvegarde, transfert, copie et destruction de ses données. (Cf. ART. 11. SAUVEGARDE, COPIE ET DESTRUCTION DE DONNEES)

ART. 11. SAUVEGARDE, COPIE ET DESTRUCTION DE DONNEES

Le Client assume l'entière responsabilité quant aux conséquences liées au contenu et à la gestion de ses données.

Le Client est responsable de disposer d'une copie de l'ensemble des données qu'il transmet via les services de Voilab. Il doit s'assurer en tout temps de l'intégrité et de la disponibilité de cette copie.

Le Client s'engage à sauvegarder les données de journalisation, les données statistiques, les données générées ou mises à jour par les utilisateurs de son système d'information (p.ex. l'historique des données de clients, de produits, de commandes et factures électroniques, de navigation, de paramétrage...)

Lors de la résiliation ou le terme d'une prestation de service de Voilab, le Client autorise, indépendamment de la non récupération préalable de données par le Client, la destruction de celles-ci.

ART. 12. RESPONSABILITE DE Voilab

Voilab apporte un soin particulier à la qualité et à la sécurité de ses infrastructures, développements personnalisés, logiciels ou tout autre service impliquant un livrable, notamment par une architecture technique résiliente et redondante, garantissant un haut niveau de sécurité et de disponibilité de service, l'utilisation pour ses développements de librairies de qualité éprouvées par une large communauté de développeurs à travers le monde. Cependant Voilab exclut toute responsabilité dans la mesure où la loi l'y autorise, notamment, mais pas exclusivement, pour les dérangements, les corruptions et pertes de données ainsi que pour les dommages subséquents ou le manque à gagner. Voilab est uniquement tenue pour responsable en cas de négligence grave et de faute intentionnelle. Cette disposition en matière de responsabilité prévaut sur toute autre disposition contractuelle. Voilab n'assume aucune responsabilité pour les dommages résultant d'une utilisation inappropriée des services, notamment pour des dommages imputables au non-respect du devoir de précaution par le Client. Voilab ne garantit ni l'accès permanent, ni le fonctionnement sans panne, ni l'exactitude et l'intégrité des données transmises ou téléchargées.

Voilab n'assume aucune responsabilité pour les dommages subis par le Client suite à des erreurs de transmission, corruptions de données, interruptions, pannes ou intrusions illégales dans les systèmes d'information.

Voilab se réserve le droit d'interrompre en tout temps les services en cas de risques liés à la sécurité et cela sans avoir à expliquer les raisons de cette interruption. Voilab n'assume aucune responsabilité quant aux dommages causés par de telles interruptions.

ART. 13. DISPONIBILITE DU RESEAU ET SLA

Voilab met tout en œuvre quant à la disponibilité de ses serveurs, mais ne peut toutefois garantir un fonctionnement libre de tout dérangement. Les coupures de services planifiées sont notifiées au Client au moment de leur planification. Voilab ne garantit aucune disponibilité ou SLA (service Level Agreement) sur les réseaux et les raccordements des opérateurs de télécommunications avec lesquels Voilab travaille, aucune assurance, ni garantie ne sera donnée

concernant la disponibilité, la qualité, le fonctionnement ou l'assistance pour la communication vocale et/ou la transmission de données. Les conditions générales de ces opérateurs s'appliquent.

Selon les abonnements, un « Service Level Agreement » peut être souscrit.

ART. 14. FORCE MAJEURE

Sont considérés comme cas de force majeure, outre ceux habituellement retenus par la Jurisprudence des Cours et Tribunaux suisses, notamment les grèves totales ou partielles, internes ou externes à l'entreprise, lock-out, intempéries, blocages des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, tremblement de terre, incendie, tempête, inondation, dégâts des eaux, restrictions gouvernementales ou légales, blocage des réseaux de télécommunications, les pannes de courant, l'apparition de virus, la perte ou corruption de données, et autres cas indépendants de la volonté de Voilab empêchant l'exécution normale des Services. Dans les cas énumérés ci-dessus, les obligations des contrats seront suspendues.

ART. 15. PROTECTION DES DONNEES

Voilab s'engage à traiter avec attention les données de ses Clients et à respecter les dispositions sur la protection des données. Le Client reste propriétaire de ses données.

Voilab ne saisit, n'enregistre et ne traite que les données requises pour l'accomplissement des obligations contractuelles, le suivi de la relation clientèle, la garantie d'une qualité élevée des prestations, la sécurité du fonctionnement et de l'infrastructure, ainsi que pour la facturation.

Des données non personnelles du Client, telles que les logs techniques, peuvent être automatiquement mémorisés et conservés en raison du processus technique appliqué et conformément à la législation en vigueur.

Le Client autorise Voilab à traiter et à utiliser ses données en interne et en association avec ses partenaires, afin de lui permettre d'assurer un service optimal.

ART. 16. CONFIDENTIALITE

Voilab assurera la conservation des informations qui lui ont été confiées par le Client, elles seront considérées comme confidentielles et traitées avec discrétion. Le Client s'engage cependant à conserver un double de tous les documents confiés à Voilab.

Le Client reconnaît que toutes les informations écrites et verbales relatives au savoir-faire de Voilab sont le produit d'efforts de création originale et ont un caractère confidentiel. En conséquence, le Client s'engage à ne pas les utiliser pour son propre compte et à ne pas les divulguer en dehors des besoins de l'exécution des contrats.

ART. 17. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Voilab confère au Client pour la durée du contrat un droit non transférable et non exclusif à utiliser les Services mis à sa disposition aux termes des présentes Conditions Générales et des autres dispositions contractuelles. Tous les droits de propriété intellectuelle restent propriété de Voilab ou du donneur de licence.

Le Client s'engage à informer Voilab de toute atteinte ou contrefaçon de ces droits de propriété intellectuelle par des Tiers, dès qu'il en a connaissance.

ART. 18. NON SOLlicitation DU PERSONNEL

Le Client s'interdit d'engager, directement ou par personne interposée, sans l'accord écrit de Voilab, tout collaborateur de Voilab.

Cette renonciation est valable pendant toute la durée des contrats, augmentée d'une durée de douze (12) mois.

En cas de non-respect, le Client devra dédommager Voilab en lui versant une somme forfaitaire égale aux honoraires ou aux salaires bruts que ce collaborateur aura perçus de Voilab pendant l'année précédant son départ.

ART. 19. RENONCIATION

Le fait que l'une des Parties n'ait pas exigé l'application d'une clause quelconque des présentes Conditions Générales, que ce soit de façon permanente ou temporaire, ne pourra en aucun cas être considéré comme une renonciation aux droits de cette partie découlant de ladite clause.

ART. 20. MODIFICATIONS DES CONDITIONS GÉNÉRALES OU ABONNEMENTS

Voilab se réserve le droit de modifier à tout moment l'étendue de ses prestations ou d'arrêter un service et d'adapter les conditions de participation à un service en tout temps. Dans ce cas, elle en informe le Client de manière appropriée.

En cas de modification des barèmes de l'impôt et des taxes (notamment de la TVA), Voilab sera autorisée à adapter ses tarifs en conséquence.

ART. 21. TRANSFERTS DE DROITS OU OBLIGATIONS PAR Voilab

Sauf approbation préalable de Voilab, le Client n'est pas autorisé à transférer à autrui des droits et des obligations découlant des présentes Conditions Générales ou contrats.

ART. 22. TRADUCTIONS

En cas de traduction des Conditions Générales dans d'autres langues, la version française fera foi.

ART. 23. FOR ET DROIT APPLICABLE

Les présentes Conditions Générales sont soumises au droit suisse.

Faute de règlement amiable, notifié par l'une des parties à l'autre, tout litige sera porté devant le Tribunal compétent de Lausanne.