

### **3. Conditions générales applicables aux services et support informatiques fournis par Cyber Network SA**

#### **3.1 Généralités**

Les dispositions relatives aux services régissent la fourniture, sur mandat du Client, de prestations telles le conseil, la configuration et l'installation de matériel et de logiciels, la maintenance de la structure réseau et le support aux utilisateurs.

#### **3.2 Prestations**

Cyber Network SA remplit ses obligations contractuelles de manière professionnelle et avec soin, tel que défini dans l'offre ou dans les accords conclus par écrit. Cyber Network SA choisit librement le collaborateur qui fournit les services, mais s'efforce de prendre en considération les désirs particuliers du Client.

#### **3.3 Horaires de Cyber Network SA**

En règle générale, les prestations de Cyber Network SA sont fournies les jours ouvrables, du lundi au vendredi de 8h00 à 12h00 et de 13h30 à 18h00. Les prestations fournies en dehors de ces heures, ainsi que pendant les week-ends et les jours fériés officiels, doivent être autorisées et sont facturées moyennant un supplément.

Lors de la fourniture des prestations, le temps de déplacement de nos bureaux au lieu de l'intervention est, sauf convention contraire, considéré comme du temps de travail et soumis à rémunération.

#### **3.4 Délais d'intervention**

Seuls les délais confirmés par écrit font foi. Cyber Network SA assume la responsabilité des retards uniquement si ceux-ci ont été occasionnés par elle-même et s'ils relèvent d'une négligence grave établie de sa part. Les événements imprévisibles et les cas de force majeure libèrent Cyber Network SA de la poursuite de l'exécution du contrat pour la durée de l'interruption et dans la mesure de leurs répercussions.

#### **3.5 Prix, modifications de prix et conditions de paiement**

Sauf convention contraire, les prestations fournies par Cyber Network SA sont facturées en régie et périodiquement. S'il est convenu d'une rémunération forfaitaire, celle-ci couvre les frais liés à la fourniture des prestations prévues dans l'offre ou convenues par écrit et le paiement de la rémunération forfaitaire est dû, sauf disposition contraire, après la signature du Contrat.

Les dépenses en relation avec le mandat, en particulier les frais de déplacement et d'hébergement, sont à la charge du Client et sont facturés au coût effectif sur la base des pièces justificatives.

#### **3.6 Acceptation et avis concernant les défauts**

Les prestations sont en principe réputées fournies et délivrées par le transfert du résultat du travail au Client. Le Client est tenu de prendre livraison de toutes les prestations de Cyber Network SA immédiatement après la mise à disposition de celles-ci et de vérifier si elles présentent des défauts. Dès leur découverte, tous les défauts doivent être signalés en la forme écrite par le Client.

La mise en production de systèmes informatiques en tant que telle est assimilée dans tous les cas à l'acceptation de la partie mise en production, sans qu'un procès-verbal d'acceptation soit nécessaire. Si le Client omet de procéder à un contrôle d'acceptation pour des motifs non imputables à Cyber Network SA, la prestation est réputée acceptée au terme d'un délai de 15 jours suivant la fourniture de la prestation.

### **3.7 Garantie**

Cyber Network SA garantit que les prestations fournies en vue de l'obtention d'un résultat déterminé correspondent aux spécifications convenues avec le Client. Cyber Network SA ne peut toutefois garantir que le système informatique fonctionne sans interruption et sans défauts. La garantie est de 1 mois à compter du jour suivant l'acceptation.

Toute prétention en garantie allant au-delà du droit à la réparation des défauts ou du droit de résiliation et totalement et expressément exclue. Le Client est en particulier seul responsable du choix et de l'utilisation des produits et services fournis par Cyber Network SA, de même que des résultats qu'il atteint ou n'atteint pas par ce biais.

Cyber Network SA est notamment libérée de toute obligation de garantie lorsque les défauts invoqués par le Client ne relèvent pas exclusivement et de manière établie de sa responsabilité, ou lorsqu'ils résultent de causes dont répondent des tiers, telles que des erreurs de maniement ou des interventions du Client ou de tiers, ou encore de cause fortuite ou de force majeure.

Si les conditions de garantie ne sont pas toutes réunies, Cyber Network SA est en droit de facturer ses prestations au Client.

*Entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2011.*