

Conditions générales (CG) Backup Pro

1. Champ d'application

Les présentes conditions générales (« CG ») s'appliquent entre l'utilisateur (« Client ») du service Backup Pro (« Backup Pro ») et NewConcept Informatique SA (« NewConcept Informatique »). NewConcept Informatique fournit ses prestations exclusivement sur la base des présentes CG. En complément aux présentes, les éventuels documents contractuels complémentaires (descriptions des prestations, documents contractuels, etc.) NewConcept Informatique font également foi.

2. Entrée en vigueur du contrat

Les offres, les listes des tarifs, les fiches techniques et les fiches produits NewConcept Informatique sont sans engagement et peuvent être modifiées ou révoquées à tout moment.

Les commandes effectuées par le Client au moyen du formulaire se trouvant sur le site Internet NewConcept Informatique sont réputées valoir offres. Une offre est uniquement considérée acceptée par NewConcept Informatique si cette dernière manifeste son acceptation soit par une confirmation de la commande soit, au plus tard, lors de la prestation des services commandés.

3. Prestations NewConcept Informatique

Via Backup Pro, NewConcept Informatique offre au Client la possibilité d'effectuer, contre paiement, une sauvegarde en ligne de son ordinateur local, ce de manière automatisée. Backup Pro est en principe disponible 7 jours sur 7, 24 heures sur 24. La disponibilité annuelle moyenne s'élève toutefois à 99,0%. En dérogation avec ce qui précède, il est précisé que le service précité peut connaître des interruptions d'exploitation conformément à l'article 8 CG.

3.1. Fonctions de base

3.1.1. Espace de stockage

Un espace de stockage est attribué au Client dans un centre de données en fonction de l'abonnement choisi.

3.1.2. Logiciel Client Backup Pro

Le contrôle et l'utilisation de Backup Pro s'effectuent par l'intermédiaire du logiciel client Backup Pro (« Logiciel Backup Pro »). Le logiciel Backup Pro est installé sur l'ordinateur du Client et peut être téléchargé depuis le site Internet.

3.1.3. Sauvegarde des données

Le Logiciel Backup Pro sauvegarde de façon incrémentale les données sélectionnées par le Client. Cela signifie qu'après la sauvegarde initiale, durant laquelle toutes les données à sauvegarder sont transmises, seules les différences sont transférées.

Le Logiciel Backup Pro enregistre régulièrement de nouvelles versions des fichiers à sauvegarder. Les différentes versions sont enregistrées dans le centre de données et classées selon leur date, leur heure ou leur version. Ceci permet au Client de les restaurer individuellement.

3.1.4. Sécurité et transmission des données

Les données à sauvegarder sont transmises au centre de données par le Logiciel Backup Pro par l'intermédiaire d'une connexion Internet (« Données Sauvegardées »). Les Données Sauvegardées sont toujours protégées par un algorithme de chiffrement à clé de 448-bit. Un décryptage normal des données n'est possible qu'avec le mot de passe du Client.

3.1.5. Accès aux Données Sauvegardées

Backup Pro permet au Client d'accéder à ses Données Sauvegardées de deux manières différentes:

a) Par l'intermédiaire du Logiciel Backup Pro

Lorsque le Logiciel Backup Pro est connecté au centre de données par l'intermédiaire de la connexion Internet, le Client peut restaurer ses Données Sauvegardées. Le Client doit être authentifié afin d'obtenir l'accès à ses Données Sauvegardées.

b) Par l'intermédiaire de l'interface web

Backup Pro inclus l'accès à une interface web. Cette interface permet au Client d'accéder à ses Données Sauvegardées depuis n'importe quel ordinateur disposant d'une connexion Internet. Pour avoir accès à ses Données Sauvegardées, le Client doit s'authentifier avec son nom d'utilisateur et son mot de passe.

3.1.6. Sauvegarde locale

Le Logiciel Backup Pro permet aussi au Client de sauvegarder automatiquement ses données sur un support de données local connecté à son ordinateur (« Sauvegarde Locale »). Ces données sont également sauvegardées de façon incrémentale. Elles sont aussi protégées par un algorithme de chiffrement à clé de 448 bits. Le Client peut restaurer ses données directement à partir du support de données local (cf. article 3.1.3 et 3.1.4).

3.2. Upgrade ou downgrade

En fonction de ses besoins, le Client peut à tout moment commander une augmentation (« Upgrade ») ou une diminution (« Downgrade ») du volume de son espace de stockage ou du nombre de licences utilisées.

3.3. Licences

NewConcept Informatique confère gratuitement au Client et pour la durée du contrat une sous-licence pour le Logiciel Backup Pro. Cette sous-licence est soumise aux conditions de licence du producteur du Logiciel Backup Pro (« Producteur Du Logiciel »). Lors de l'installation du Logiciel Backup Pro, les conditions de licence sont présentées au Client sur l'écran de son ordinateur et doivent être acceptées.

3.4. Rapports de sauvegarde par courrier électronique

NewConcept Informatique envoie ou gère régulièrement des rapports de sauvegarde par courrier électronique au Client. Ces rapports informent le Client sur l'état actuel des Données Sauvegardées. Le Client peut choisir lui-même la fréquence de réception des rapports.

3.5. Support technique

Une équipe de support technique professionnelle est à la disposition du Client. L'équipe de support peut être contactée directement par téléphone pendant les heures d'ouverture de NewConcept Informatique.

Les heures d'ouverture NewConcept Informatique sont du lundi au vendredi, de 08:00 à 12:00 heures et de 13:00 à 17:00 heures. Sont exclus tous les jours fériés officiels en Suisse ainsi que les jours fériés officiels du Canton de Lausanne.

Les frais de service mensuel ne couvrent pas les prestations fournies par le service du support. NewConcept Informatique facture ces prestations séparément à un tarif horaire de CHF 180.00. HT

4. Obligations du Client

4.1. Abus

Le Client est responsable du contenu des Données Sauvegardées qu'il enregistre ou laisse enregistrer dans le centre de données. Le Client n'est autorisé qu'à stocker des Données autorisées par la loi. Par conséquence, NewConcept Informatique se réserve le droit d'effacer toutes données reconnues comme illégales ou contraires aux bonnes mœurs. En cas de procédure pénale, NewConcept Informatique se réserve le droit de coopérer avec les autorités compétentes conformément aux dispositions légales applicables.

4.2. Devoir d'assistance

Afin de pouvoir utiliser Backup Pro, il est nécessaire d'installer et de configurer le Logiciel Backup Pro sur l'ordinateur du Client. Le Client doit sélectionner les données à sauvegarder avec Backup Pro lors de l'étape de configuration. De plus, le Client doit veiller à ce que l'ordinateur sur lequel le Logiciel Backup Pro est installé dispose d'une connexion Internet afin d'assurer la transmission des données sélectionnées au centre de données. Le Client doit aussi veiller à ce que le Logiciel Backup Pro soit exécuté régulièrement.

De plus, si le Client souhaite une sauvegarde locale de ses données, il doit configurer le Logiciel Backup Pro dans ce but et connecter de manière permanente un support de données approprié à l'ordinateur.

Tous les travaux d'installation et de support sont à la charge du Client. Si nécessaire, le Client peut être amené à recourir à un spécialiste. Dans ce cas, NewConcept Informatique peut recommander un spécialiste au Client. Ou le gérer directement à la demande du client.

En cas de disponibilité de mises à jour du Logiciel Backup Pro, NewConcept Informatique informe le Client. Le Client est alors responsable d'installer les mises à jour du Logiciel Backup Pro lui-même. Il incombe de la responsabilité du Client d'utiliser le Logiciel Backup Pro dans la version recommandée par NewConcept Informatique.

Le Client doit fournir à NewConcept Informatique toutes les informations utiles à l'activation et à l'exploitation de Backup Pro. Le Client est entièrement et exclusivement responsable de la véracité de ces informations.

4.3. Mot de passe

Le Client est responsable de son identifiant et mot de passe. En particulier, le mot de passe doit être choisi d'une manière appropriée et conservé en lieu sûr. Le Client est responsable de l'utilisation abusive découlant de la divulga-

tion volontaire ou involontaire de et à son accès. Par conséquent,

NewConcept Informatique considère que l'utilisateur qui fait usage de l'identifiant et du mot de passe en est le propriétaire.

Le Client est conscient que toutes les Données Sauvegardées sont protégées avec son mot de passe. Le Client doit envisager, qu'en cas de perte de son mot de passe, il est possible que les Données Sauvegardées ne puissent plus être restaurées.

4.4. Exigences techniques

4.4.1. Système d'exploitation supporté

L'utilisation de Backup Pro nécessite un ordinateur ayant les exigences minimales requises (matériel, performance et système d'exploitation) par le Logiciel Backup Pro. Les indications relatives aux systèmes d'exploitation compatibles avec les exigences minimales requises par le Logiciel Backup Pro sont disponibles sur le site Internet NewConcept Informatique.

4.4.2. Connexion Internet

Un ordinateur compatible avec un accès Internet est nécessaire afin d'utiliser Backup Pro. La vitesse de Backup Pro dépend – entre autres – de la vitesse de cet accès internet.

4.4.3. Exécution du Logiciel Backup Pro

Le logiciel Backup Pro doit être exécuté régulièrement afin de pouvoir transférer les Données Sauvegardées de manière continue et de les sauvegarder dans le centre de données.

5. Prix, facturation et conditions de paiement

5.1. Frais de service et échéance

Le montant des frais de service mensuels est déterminé sur la base de l'abonnement choisi. Les prix indiqués dans l'abonnement sont des prix bruts et ils s'entendent horsTVA sauf mention contraire expresse. Les frais de service doivent être acquittés d'avance trimestriellement, étant précisé que la date d'échéance correspond au premier jour de chaque trimestre concerné (le 1er janvier, le 1er avril, le 1er juillet et le 1er octobre).

Les frais de service relatifs à la période courant du jour de la mise en service de Backup Pro à la fin du premier trimestre concerné doivent impérativement être acquittés à la commande.

En cas d'Upgrade, les frais de service additionnels doivent être acquittés à la commande. En cas de Downgrade, les frais de service sont réduits au début du trimestre suivant.

Suivant le choix du moyen de paiement, les frais de service sont soit débités directement sur la carte de crédit du Client, soit à payer moyennant facture dans le délai de paiement indiqué.

L'obligation de payer existe aussi dans les cas où Backup Pro ne peut pas être utilisé pour des raisons hors de la sphère de responsabilité NewConcept Informatique.

5.2. Conditions de paiement

5.2.1. Paiement par carte de crédit

Si NewConcept Informatique n'a pas explicitement convenu autre chose avec le Client, le Client paie par carte de crédit. Dans ce cas, les frais de services et/ou les services de

support seront débités automatiquement à la date d'échéance sur la carte de crédit indiquée par le Client.

Si la carte de crédit ne peut pas être débitée, NewConcept Informatique avertit le Client une seule fois par courrier électronique à l'adresse de contact du compte. Suite à cet avertissement, si les frais de service ne peuvent pas être débités de la carte de crédit du Client, NewConcept Informatique se réserve le droit de suspendre l'accès à Backup Pro, ainsi que de résilier le contrat sans préavis et sans indemnisation.

5.2.2. Paiement par facture

Si NewConcept Informatique a convenu d'un paiement par facture avec le Client ou si NewConcept Informatique décide de renoncer à débiter la carte de crédit du Client, les frais de service et/ou les services de support sont à payer dans le délai de paiement indiqué sur la facture.

Sans paiement du Client dans les délais prévus, NewConcept Informatique avertit le Client une seule fois. Suite à cet avertissement, si les frais de service restent impayés, NewConcept Informatique se réserve le droit de suspendre l'accès à Backup Pro, ainsi que de résilier le contrat sans préavis et sans indemnisation.

6. Durée et fin du contrat

6.1. Résiliation unilatérale en respectant la règle du préavis (résiliation simple)

Le contrat est conclu pour une durée de 12, 24 ou 36 mois. A l'échéance de la durée choisie, le contrat est renouvelé automatiquement pour la même durée sauf avis contraire donné par écrit 3 mois avant échéance.

Une annulation de contrat entraîne une débite de 25% sur le solde de la durée du contrat.

Les frais d'installation sont réduits de 25% ou de 50% pour un contrat signé sur une durée de 24 mois ou de 36 mois (refacturés si annulation dudit contrat)

Suite à la résiliation du contrat, les Données Sauvegardées sont sauvegardées pendant 10 jours supplémentaires dans le centre de données, afin que le Client puisse restaurer ses données. Après cette période, les Données Sauvegardées seront irrévocablement supprimées.

6.2. Résiliation unilatérale sans préavis (résiliation extraordinaire)

En cas de violations graves du contrat par le Client, NewConcept Informatique se réserve le droit de résilier en tout temps le contrat, avec effet immédiat et sans indemnisation.

7. Garanties limitées

NewConcept Informatique garantit les caractéristiques des éléments de Backup Pro décrites ci-dessous. NewConcept Informatique corrigera gratuitement les défauts éventuels selon sa propre appréciation. D'autres droits du Client pour cause de défauts et toutes autres garanties sont exclus.

NewConcept Informatique n'octroie aucune garantie concernant Backup Pro dans son ensemble. Les garanties NewConcept Informatique s'appliquent exclusivement soit aux prestations individuelles, soit aux services individuels. Donc, les garanties NewConcept Informatique ne s'appliquent pas globalement, ni à plusieurs prestations ni à leurs cohésion, ni à Backup Pro dans son ensemble.

7.1. Centre de données

Les Données Sauvegardées seront enregistrées dans un centre de données en Suisse, exploité par un tiers et certifié suivant le standard ISO 27001 pour les systèmes de gestion de la sécurité de l'information.

NewConcept Informatique vérifie régulièrement que le centre de données est en conformité avec le standard ISO 27001. NewConcept Informatique décline toute autre responsabilité.

Le Client est conscient du fait que NewConcept Informatique ne peut pas garantir un fonctionnement sans interruption et/ou sans erreur du centre de données et/ou de Backup Pro.

7.2. Virus, autres nuisances et accès non autorisé par des tiers

NewConcept Informatique ne vérifie pas si les Données Sauvegardées ont été contaminées par des virus ou par des autres nuisances. Lors d'une restauration, des données contaminées peuvent être transférées sur un autre ordinateur non infecté.

NewConcept Informatique prend les dispositions nécessaires afin d'assurer la protection des Données Sauvegardées d'un accès non autorisé par des tiers. Une protection absolue contre un accès non autorisé ne peut cependant pas être assurée. NewConcept Informatique décline toute responsabilité en cas d'accès non autorisé par des tiers.

7.3. Cryptage

Les Données Sauvegardées sont protégées par un algorithme de chiffrement à clé de 448 bits. Dans ce contexte le mot de passe du Client fait office de clé. En cas de perte de mot de passe, le Client doit s'attendre à ce que ses Données Sauvegardées ne puissent plus être restaurées.

7.4. Logiciel Backup Pro

NewConcept Informatique confirme avoir choisi les outils utilisés pour le Logiciel Backup Pro en toute âme et conscience et de les tester de manière régulière. NewConcept Informatique n'a toutefois aucune influence sur d'éventuelles erreurs, mises à niveau et changements du Logiciel Backup Pro. En conséquence, les garanties fournies par le Producteur Du Logiciel sont les seules garanties applicables. Le Client doit ainsi adresser ses requêtes en garantie directement au Producteur Du Logiciel.

NewConcept Informatique envoie régulièrement au Client des rapports par courrier électronique, avec lesquels le Client peut vérifier le bon fonctionnement de Backup Pro (cf. article 3.4; à l'exception de la sauvegarde locale).

7.5. Sauvegarde locale

En particulier, NewConcept Informatique n'a pas d'influence sur la disponibilité et la sécurité des données stockées sur le support local de données du Client.

8. Interruptions d'exploitation et force majeure

NewConcept Informatique est en droit de procéder régulièrement à des travaux de maintenance du système. Pendant ces travaux, il est possible que l'exploitation de Backup Pro soit temporairement interrompue. Dans la mesure du possible, NewConcept Informatique informe le Client de ces interruptions d'exploitation. En cas d'interruptions d'exploitation, le Client n'a droit ni à une restitution des frais de service ni à toute autre indemnisation.

NewConcept Informatique n'est pas responsable lorsque l'exécution de Backup Pro est interrompue par intermittence, partiellement limitée ou rendue impossible en raison d'un cas de force majeure. Sont considérés comme cas de force majeure les catastrophes naturelles d'une intensité particulière (avalanches, inondations, etc.), les conflits militaires, les attentats terroristes, les grèves, les restrictions imprévues des autorités, les pannes d'électricité et les virus.

9. Exclusion de responsabilité

Toute responsabilité de NewConcept Informatique pour dommages ou pertes est exclue dans la plus grande mesure admissible par la loi.

En particulier, NewConcept Informatique ne répond en aucun cas (i) des dommages provoqués par faute légère ou hasard, (ii) des dommages directs, indirectes, médiats ou immédiats, des dommages consécutifs, pertes de gain ou économies manquées, perte de données, de dépenses additionnelles ou de prétentions de tiers, pour interruptions d'exploitation ou pour des dommages résultants d'un retard, (iii) de toutes actions ou omissions des auxiliaires de NewConcept Informatique. NewConcept Informatique ne répond notamment même pas des conséquences des perturbations, ralentissements, interruptions, pertes ou erreurs dans la transmission, le rétablissement et la mémorisation des Données Sauvegardées.

L'exclusion de responsabilité ci-dessus ne s'applique pas aux dommages causés intentionnellement ou par une négligence grave.

10. Droits de propriété intellectuelle

Tous les droits de propriétés intellectuelles relatifs aux prestations de service et aux produits NewConcept Informatique restent propriété de cette dernière ou des tiers titulaires.

11. Données du Client

En ce qui concerne le traitement des données, NewConcept Informatique observe la législation applicable, en particulier la législation sur la protection des données.

Si une prestation de NewConcept Informatique est fournie conjointement avec des tiers ou si le Client reçoit des prestations de tiers, NewConcept Informatique est en droit de transmettre des données concernant le Clients à ces tiers, dans la mesure où ceci est nécessaire pour l'apport de telles prestations ou pour le recouvrement.

12. Confidentialité

Toutes les informations qui ne sont ni notoires, ni accessible au public, doivent être traitées en toute confidentialité par les parties contractantes, sous réserve des obligations légales d'informer.

13. Modifications du contrat

NewConcept Informatique se réserve le droit de modifier en tout temps Backup Pro, les frais de service et les présentes CG. NewConcept Informatique informe de façon appropriée le Client sur les modifications effectuées.

En absence d'une résiliation par écrit, les modifications contractuelles sont considérées comme agréées par le Client. En cas de variation des taux d'imposition ou des taux de taxes (en particulier de ceux de la T.V.A), NewConcept Informatique est en droit d'adapter les frais de service sans préavis.

14. Revente de Backup Pro

Lors de la commande de Backup Pro, si le Client a choisi l'option « Revendeur » et, dans la mesure où NewConcept Informatique a accepté à ce choix, le Client (« Revendeur ») est en droit de revendre Backup Pro à des tiers à son propre compte et à son propre risque.

Le Revendeur est obligé d'informer les tiers sur les droits et les obligations issus des présentes CG et accords complémentaires éventuels, ainsi que de les obliger à les accepter.

Le Revendeur s'oblige d'indemniser et de dédommager NewConcept Informatique de tous les dommages résultant de l'usage de Backup Pro contraire au contrat par des tiers. Le Revendeur indemnise et dédommage NewConcept Informatique de toutes les prétentions et créances (y compris honoraires d'avocats et frais de justice éventuels en rapport avec la défense de ces prétentions) contre NewConcept Informatique en raison d'un usage contraire au contrat de Backup Pro par des tiers ou que des tiers font valoir contre NewConcept Informatique pour des dommages pour lesquels la garantie et/ou responsabilité de NewConcept Informatique est exclue dans le cadre de ces CG.

Si le Revendeur aperçoit que des tiers utilisent Backup Pro de façon contraire au contrat, le Revendeur est tenu à en informer immédiatement NewConcept Informatique.

15. Langue

En cas de doutes, la version allemande des CG prévaut.

16. Droit applicable et for

Les présentes CG sont régies par le droit suisse. L'application de la convention de Vienne est exclue.

Le for exclusif est Lausanne.