



## Conditions Générales du Contrat de Back Up Pro

Etat au 1<sup>er</sup> janvier 2019

### 1. Généralités

Les présentes conditions générales (CG) s'appliquent à titre exclusif au contrat Backup Pro (ci-après : le Contrat) conclu entre NewConcept Informatique Sàrl (ci-après : l'Entreprise) et le Client, dont le but est la mise à disposition d'un système de sauvegarde de données informatiques.

En signant le Contrat, le Client reconnaît avoir reçu et pris connaissance des présentes CG qui font partie intégrante du Contrat. Les Parties reconnaissent que le Contrat constitue un contrat de location au sens des art. 253 ss. du Code des obligations (CO).

### 2. Prestations de l'Entreprise

L'Entreprise met à disposition du Client, en contrepartie du Loyer convenu (pt. 6), un espace de sauvegarde dans un centre de données en Suisse, exploité par un prestataire de service certifié suivant le standard ISO 27001 pour les systèmes de gestion de la sécurité de l'information (ci-après : le Prestataire de service), en fonction de l'abonnement choisi dans le Contrat.

L'Entreprise offre ainsi au Client la possibilité d'effectuer une sauvegarde en ligne de son parc informatique (ordinateurs locaux et/ou serveurs), ce de manière automatisée par solution/interface dédiée.

Le contrôle et l'utilisation de la sauvegarde s'effectuent par l'intermédiaire du logiciel agent (ci-après : le Logiciel) qui est installé par l'Entreprise sur chacun des ordinateurs et/ou serveurs devant être sauvegardés, ce grâce à des licences mises à disposition du Client pour toute la durée du Contrat. Dites licences sont soumises aux conditions du producteur du Logiciel (ci-après : le Producteur) et sont restituées à l'Entreprise au terme du Contrat.

L'Entreprise est libre de changer en tout temps et pour n'importe quel motif tant de Prestataire de service que de Logiciel et Producteur, sans conséquence sur le présent Contrat. Au cas où un tel changement impose toutefois une nouvelle installation de Logiciel, cette dernière est effectuée gratuitement par l'Entreprise.

Les données que le Client choisit de sauvegarder (ci-après : Données Sauvegardées) sont transmises au centre de données par le Logiciel via Internet. A la demande du Client, une sauvegarde supplémentaire est effectuée support de données local connecté à son ordinateur (« Sauvegarde Locale »). 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.

Moyennant identification avec son nom d'utilisateur et son mot de passe, le Client peut accéder en tout temps à ses Données Sauvegardées, soit par l'intermédiaire du Logiciel, soit par l'interface web dédiée pour ce faire. A la demande du Client, l'Entreprise se charge de restaurer les Données Sauvegardées sur l'ordinateur du Client, notamment en cas de perte de données ou de données corrompues.

A défaut d'instruction contraire du Client, l'Entreprise effectue un contrôle régulier de l'exécution de la sauvegarde mise en place par le Client.

En cas de sinistre (ex : perte du parc informatique du Client, perte totale de données, ...), l'Entreprise assiste le Client pour lui permettre de récupérer les Données Sauvegardées. L'Entreprise tient également à sa disposition une équipe de support technique professionnelle (ci-après : le Support) pour, notamment, reconstituer le parc informatique, voire réintégrer, selon les besoins du Client, les Données Sauvegardées. Ces prestations supplémentaires fournies par le Support, ainsi que le temps de déplacement nécessaire, ne sont pas inclus dans le Loyer et sont facturés séparément au tarif de CHF 190.00/h HT, augmentés des frais usuels nécessaires.

### 3. Obligations du Client

Outre le paiement du Loyer convenu et des frais potentiels de Support, le Client doit fournir à l'Entreprise toutes les informations utiles à l'installation, l'activation et à l'exploitation du Logiciel. Le Client est entièrement et exclusivement responsable de la véracité de ces informations.

Le Client accepte et respecte strictement les conditions de Licence du Producteur qui lui sont remises lors de la signature du présent contrat et qu'il déclare connaître.

Il supporte les frais forfaitaires d'installation (par CHF 360.00 HT). Si le Client, durant la durée du Contrat, change son parc informatique, aucun nouveau forfait d'installation n'est dû.

Le Client est seul responsable de la sélection, du choix, de la modification et du contenu des Données Sauvegardées qu'il choisit de sauvegarder dans le centre de données et sur la potentielle sauvegarde locale, l'Entreprise n'ayant aucune responsabilité ni connaissance particulière du contenu de ces données, de leur origine ou de leur portée.

Le Client est dûment informé et comprend que les Données sauvegardées sont stockées durant une période de trois (3) mois maximum suivant leur dernière sauvegarde. Si le Client cesse de sauvegarder certaines données, elles seront automatiquement et définitivement effacées au terme de ce délai, sans autre intervention.

En fonction de ses besoins et sur demande écrite à l'Entreprise, le Client peut à tout moment commander une augmentation (« Upgrade ») du volume de son espace de sauvegarde ou du nombre de Licences nécessaires pour assurer la sauvegarde des données de son parc informatique. Le Contrat et le Loyer sont ainsi adaptés en conséquence.



Afin de pouvoir utiliser le Logiciel, le Client doit bénéficier d'une connexion internet et est responsable du choix des Données Sauvegardées, que ce soit lors de l'étape de configuration avec l'Entreprise ou durant toute la durée du Contrat.

Indépendamment du contrôle régulier par l'Entreprise de l'exécution de la sauvegarde mise en place par le Client, ce dernier demeure seul responsable de vérifier l'exécution régulière de ses sauvegardes et surtout du choix des Données Sauvegardées. Il demeure également seul et unique responsable de procéder ou faire procéder à l'installation de mises à jour du Logiciel lorsqu'il en est informé par l'Entreprise, ainsi que d'utiliser le Logiciel dans la version recommandée par cette dernière.

Le Client est tenu d'informer immédiatement l'Entreprise de tout changement de matériel informatique ou de toute réinstallation du système d'exploitation par lui-même ou par un tiers. Il en est de même de toute disposition ou cession de son ordinateur ou réseau.

Sauf demande expresse contraire, le Client accepte de laisser l'Entreprise créer pour son compte un identifiant et un mot de passe (ci-après : les Accès) pour gérer et assurer les sauvegardes et l'accès à ces dernières. Le Client demeure seul responsable de l'utilisation illicite ou abusive qui découlerait de la divulgation, volontaire ou non, de ces informations, ainsi que du vol ou perte des Données Sauvegardées qui en découlerait.

#### **4. Installation du Client**

Le Client atteste disposer d'une connexion internet suffisante et que son installation informatique répond aux exigences techniques minimales telles que présentées sur le site internet de l'Entreprise (matériel, performance et système d'exploitation), notamment qu'il dispose d'un système d'exploitation à jour et dont la sécurité fait encore l'objet d'un suivi et de mises à jour de l'éditeur.

#### **5. Responsabilité et exclusion**

L'Entreprise ne supporte aucune responsabilité quant à l'utilisation et au fonctionnement du Logiciel, ni de la perte de données qui pourrait intervenir du fait du prestataire de centre de données choisi. La responsabilité de l'Entreprise, comme toute obligation de garantie qui pourrait découler de son activité, est strictement limitée à la réparation des dommages causés directement et exclusivement par la faute de l'Entreprise ou de ses collaborateurs dans le cadre des engagements énumérés sous pt. 2 ci-dessus.

En particulier, l'Entreprise ne répond en aucun cas des dommages provoqués par la négligence ou la faute du Client ou de ses auxiliaires dans l'utilisation du Logiciel, la modification de son installation ou de sa configuration, ni 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, voire de toutes actions ou omissions des auxiliaires de l'Entreprise (Producteur du Logiciel, hébergeur données, ...). Le non-respect par le Client de ses obligations énumérées sous point 3 ci-dessus exclut également la responsabilité de l'Entreprise.

Toute responsabilité de l'Entreprise est également exclue en cas de perte ou de vol de données du Client, dû à la communication de données personnelles en ligne (la transmission de données par Internet pouvant être sujette notamment à des erreurs de transmission, des interceptions par des tiers ou des contaminations par des virus).

Si le Client décide de modifier les Accès créés par l'Entreprise, il est rendu attentif que cette dernière ne pourra plus intervenir sur les Données sauvegardées, ni y accéder, ni même assurer le suivi des sauvegardes. En pareil cas, en cas de perte de ces Accès par le Client, les Données de sauvegarde seront perdues. Le Client demeure seul responsable de l'utilisation illicite ou abusive qui découlerait de la divulgation, volontaire ou non, de ces Accès, ainsi que du vol ou perte des Données Sauvegardées qui en découlerait.

Toute responsabilité est également exclue d'intervention de tiers sur le service informatique du Client ou de de maintenance effectuée à distance, de telles interventions pouvant être l'objet d'interceptions par des tiers ou de contaminations par des virus. Le Client reconnaît être conscient des risques qui y sont liés et les accepte.

La responsabilité de l'Entreprise ne saurait être engagée en cas d'interruption ou accident causé notamment par des grèves, actes de malveillance, dégradations volontaires, émeutes, incendies, inondations et à fortiori pour tout cas de forces majeures.

#### **6. Loyer et conditions de paiement**

L'Entreprise met à disposition du Client le nombre de licences nécessaire du Logiciel et l'espace de sauvegarde souhaité par le Client moyennant paiement d'un loyer mensuel (ci-après : le Loyer), déterminés selon le Contrat.

Le Loyer est le montant convenu HT dans le Contrat, augmenté de la TVA en vigueur. Le Loyer s'entend en francs suisses.

Le Loyer est payable d'avance, trimestriellement, le premier jour de chaque trimestre étant le 1er janvier, le 1er avril, le 1er juillet et le 1er octobre de chaque année.

L'obligation de payer le Loyer demeure même si le Logiciel de sauvegarde ne peut pas être utilisé pour des raisons indépendante de l'Entreprise (ex : configuration informatique insuffisante du Client, absence de connexion internet, problème technique du Producteur, ...).



Le Loyer dû pour la première période de mise en service initiale de Backup Pro, soit jusqu'au terme du premier trimestre concerné (cf échéance ci-dessus) doit impérativement être acquitté à la conclusion du Contrat, étant précisé que le Loyer est également dû pour la totalité du mois en cours au moment de la signature du Contrat, indépendamment du quantième où il est signé (ex : signature le 6 mars implique loyer pour tout le mois de mars).

Le Loyer pour l'ensemble du trimestre demeure également dû par le Client, respectivement acquis à l'Entreprise, indépendamment d'un terme du Contrat qui interviendrait en cours de trimestre (ex : si fin du Contrat le 3 juin, Loyer dû jusqu'au 30 juin, fin du trimestre).

A défaut de paiement dans le délai imparti ci-dessus, le Client est avisé par une mise en demeure écrite et recommandée par l'Entreprise à l'adresse de contact du compte du Client. Si, malgré ce rappel, aucun paiement n'intervient dans le délai supplémentaire de 10 (dix) jours calendaires imparti (délai comminatoire), l'Entreprise se réserve le droit de suspendre l'accès à l'espace de sauvegarde attribué au Client et aux services Backup Pro, ainsi que de résilier immédiatement le Contrat sans autre préavis ni indemnisation.

En outre, l'Entreprise facturera tout rappel ou sommation de frais complémentaires de CHF 50.00, tout autre frais étant réservé (frais de poursuites et frais judiciaires, y compris les honoraires de conseil).

Tout retard dans le paiement du Loyer ou des Frais de Support entraînera des intérêts moratoires de 7% l'an, ainsi que les éventuels frais de procédure.

Le Contrat et les présentes conditions générales (CG) valent titre à la mainlevée au sens de l'art. 82 LP pour (1) le Loyer en souffrance, (2) le solde du montant du Loyer dû jusqu'au terme du trimestre durant lequel intervient la résiliation, (3) l'indemnité de 25% due à l'Entreprise selon le chiffre 7 ci-dessus, ainsi que (4) les frais de rappel/mise en demeure (par CHF 50.00) et de résiliation extraordinaire (CHF 50.00).

Dans le cas où le forfait unique d'installation initiale de CHF 360.00 HT aurait été offert, toute résiliation du contrat avant son terme entraîne l'obligation pour le Client de payer ce forfait.

## **7. Durée du contrat**

Le présent Contrat est conclu pour une durée initiale minimale de trois (3) ans. À cette échéance, il est prolongé tacitement et automatiquement, pour une durée identique de 3 (trois) ans, et ainsi de suite, sous réserve d'une résiliation écrite préalable, notifiée par recommandé à l'autre partie au plus tard trois (3) mois avant le prochain terme contractuel (la date de réception de l'envoi par courrier recommandé faisant foi).

En cas de résiliation par le Client, à quelque titre que ce soit, avant le terme contractuel convenu, le Client devra paiement à l'Entreprise d'une indemnité extraordinaire équivalant à 25% du solde du Loyer projeté, qui aurait été dû à l'Entreprise si le Contrat avait été maintenu jusqu'à son terme.

En cas de résiliation immédiate par l'Entreprise pour juste(s) motif(s) imputable(s) au Client, ou non-paiement du Loyer, le Contrat prend fin dès notification de la résiliation par l'Entreprise, sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnité ou un remboursement, tout paiement potentiellement exécuté demeurant alors intégralement acquis à l'Entreprise. Une action en dommages-intérêts de l'Entreprise demeure réservée.

Suite à la résiliation du contrat, les sauvegardes cessent immédiatement et les Données Sauvegardées sont conservées pendant dix (10) jours calendaires supplémentaires (dès réception de la résiliation) dans le centre de données, afin que le Client puisse restaurer ses données. Au terme de ce délai, les Données Sauvegardées seront définitivement supprimées, sans autre préavis.

## **8. Interruptions et force majeure**

L'Entreprise est en droit de procéder régulièrement à des travaux de maintenance du système de sauvegarde. Pendant ces interventions, l'exploitation du Logiciel peut être temporairement interrompue. En pareil cas, le Client ne peut prétendre à aucune indemnisation d'aucune sorte.

L'Entreprise n'est pas responsable si l'exécution du Logiciel ou de la sauvegarde est interrompue par intermittence, partiellement limitée ou rendue impossible en raison d'un cas de force majeure, de problèmes de connexion internet ou de déficience du parc informatique du Client, notamment.

Sont considérés comme cas de force majeure notamment les catastrophes naturelles ou non (avalanches, inondations, incendie etc.), les conflits militaires, les attentats terroristes, les grèves, les restrictions imprévues des autorités, les pannes d'électricité et les virus.

## **9. Garantie**

L'Entreprise garantit uniquement les caractéristiques des éléments décrites ci-dessous et corrige gratuitement les défauts éventuels selon sa propre appréciation. D'autres droits du Client pour cause de défauts et toutes autres garanties sont exclus.

L'Entreprise atteste avoir choisi le prestataire de service, soit l'hébergeur de données et les outils utilisés pour le Logiciel après les avoir analysés et testés de manière efficace. Elle n'a toutefois aucune influence sur d'éventuelles erreurs, mises à niveau et changements du Logiciel ou les potentiels problèmes techniques et structurels que pourrait rencontrer l'hébergeur de données. En conséquence, les garanties fournies par le Producteur du Logiciel sont les seules garanties applicables. Le Client doit toutefois adresser ses requêtes en garantie à l'Entreprise qui soumettra ces prétentions au Producteur du Logiciel, se chargeant d'officier comme intermédiaire pour le Client, sans autre responsabilité.



En toute hypothèse, l'éventuelle responsabilité de l'Entreprise envers le Client pour des dommages liés à l'utilisation de la solution de sauvegarde du Contrat Backup Pro ne saurait en aucun cas excéder le montant du Loyer semestriel payé par le Client à l'Entreprise.

Par ailleurs, l'Entreprise ne vérifie pas si les Données Sauvegardées ont été contaminées par des virus ou par des autres nuisances et ne saurait dès lors être responsable de la perte de ces Données Sauvegardées ou si, lors d'une restauration, ces données contaminées venaient à infecter un autre ordinateur du Client ou serveur.

## **10. Confidentialité et protection des données**

Les parties s'engagent à respecter et à faire respecter par leurs auxiliaires quels qu'ils soient, la plus stricte confidentialité sur toutes les données et informations dont elles peuvent avoir connaissance du fait du présent Contrat, sous réserve de ce qui est nécessaire à son exécution ou à la sauvegarde des intérêts de l'Entreprise, notamment en cas de défaut de paiement du Client, de résiliation du Contrat ou de tout autre litige en lien avec le présent Contrat.

Le Client reconnaît que l'Entreprise détient, avec son accord, des informations personnelles à son sujet, notamment relatives à son nom, son adresse, son parc informatique, ses employés... L'Entreprise garantit au Client que ces données demeurent confidentielles et ne sauraient être divulguées à des tiers sous réserve de ce qui est strictement nécessaire à l'exécution du présent Contrat, notamment pour permettre la gestion des commandes de logiciels pour le Client, de leur mise à jour, etc.

## **11. Dispositions finales**

La nullité totale ou partielle de l'une ou l'autre des dispositions du Contrat ou des présentes CG n'affecte en rien la validité du reste du Contrat, respectivement des CG. En cas de nullité, les Parties conviendront sans délai d'une nouvelle réglementation qui corresponde au mieux au but poursuivi par la disposition nulle ou partiellement nulle. La disposition partiellement nulle restera en vigueur dans la mesure où elle est valable.

Toute modification du Contrat doit, pour être valable, revêtir la forme écrite et être signée par les Parties. Le Contrat et les CG sont soumis au droit suisse, notamment les art. 253 et ss. CO, sauf dérogation expresse du Contrat et des présentes CG.

Sous réserve des fors impératifs, les tribunaux du siège de l'Entreprise sont exclusivement compétents pour connaître de tout litige qui pourrait naître en relation avec le Contrat et les présentes CG.