

1. Domaine d'application

Les conditions générales (ci-après : CG) s'appliquent à tous les contrats conclus par Informatique Nexan SA et les sociétés lui appartenant (ci-après : Informatique Nexan) avec une personne morale ou physique tierce (ci-après : le client) et qui ne sont pas couverts par les conditions générales de location.

Informatique Nexan se réserve le droit de modifier les présentes CG. Seul le texte en français d'origine fait foi. Les CG ne peuvent pas être modifiées de manière unilatérale par le client. En cas de contradiction, le contrat écrit et signé par les parties fait foi.

La version actuelle des CG est mise à disposition sur le site internet www.nexan.ch. Une version imprimée peut être demandée à Informatique Nexan en tout temps.

Si des parties des CG, des contrats individuels ou des avenants devaient s'avérer caduques ou juridiquement sans effet, le reste des conditions contractuelles conserverait sa validité. Dans ces cas, les parties caduques ou juridiquement sans effet des CG, des contrats individuels ou des avenants doivent être ainsi formulées que le sens global reste acquis.

2. Définitions

Par « dossier de réalisation », il est entendu le document qui sert de base d'action commune à tous les intervenants dans le projet et en définit le cadre général sur les plans techniques et organisationnel. Il décrit, entre autres, la planification générale du projet, les dispositions concernant la gestion documentaire du projet, les points de décision et les résultats à livrer, l'organisation du projet et les responsabilités associées ainsi que toutes les informations utiles au bon déroulement du projet.

Par « frais de financement », il est entendu les frais engagés par Informatique Nexan pour mettre à disposition les prestations au client et qui sont intégralement supportés par lui.

Par « incident », il est entendu toute interruption de service, message d'erreur ou fonctionnalité qui ne se comporte pas comme prévu et qui n'est pas dû à une mauvaise manipulation de l'utilisateur.

Par « support », il est entendu le service de gestion des incidents.

Par « logiciel », il est entendu un ensemble d'instructions lisibles en machine, relatif au fonctionnement d'un ensemble de traitement de l'information.

Par « maintenance constructeur », il est entendu les prestations réalisées par les constructeurs ou éditeurs de produits afin de fournir des corrections, mises à jour et améliorations de logiciels.

3. Conclusion du contrat

Informatique Nexan se réserve le droit de refuser de conclure un contrat avec un client sans justification. La conclusion du contrat peut être subordonnée par Informatique Nexan au contrôle de la solvabilité du client ou à la fourniture de garanties.

La conclusion du contrat entre Informatique Nexan et le client peut être précédée d'une offre contenant un descriptif des prestations offertes par Informatique Nexan, du prix de ses prestations, les frais de financement de l'offre ainsi que le dossier de réalisation. Cette offre est valable pendant 30 jours à compter de sa date d'établissement, sauf disposition contraire.

Le contrat est définitivement formé par la signature de l'offre par le client sans modification de sa part. L'offre fait office de contrat écrit. Le contrat peut être modifiée jusqu'à sa signature par Informatique Nexan.

4. Déroulement du contrat

4.1. Délais de réalisation

Le délai de réalisation des prestations est défini dans le contrat individuel ou dans l'avenant. Les dates convenues pour l'exécution sont acquises sous réserve d'événements hors du contrôle d'Informatique Nexan, d'événements de force majeure, d'événements imprévisibles au moment de la conclusion ainsi que de retards de livraison de la part de sous-traitants ou de fournisseurs. Elles ne peuvent donner lieu à des prétentions de la part du client.

4.2. Service de support

4.2.1 Horaire et contact du support

Sauf fermeture exceptionnelle, le service de support est ouvert de 08h00 à 12h00 et de 13h00 à 17h00 du lundi au vendredi à l'exception des jours fériés officiels du canton de Fribourg. Il est atteignable :

- par téléphone au 026 425 88 66 ;
- par courrier électronique à l'adresse « sos@nexan.ch »;

Les services accessibles en dehors de ces heures d'ouverture font l'objet de conditions détaillées dans un contrat spécifique. Hors heures et jours ouvrés, seuls les appels téléphoniques sont pris en compte.

4.2.2 Interventions du support

En cas d'incident, Informatique Nexan intervient à distance à moins qu'une intervention sur site s'impose. Une éventuelle intervention sur site sera effectuée par un collaborateur d'Informatique Nexan ou par un collaborateur d'une société sous-traitante disposant à la fois des compétences requises et des produits de remplacements adéquats.

Le planning d'intervention est défini après discussion entre les parties. Informatique Nexan ne fournit toutefois aucune garantie quant au délai d'intervention, sans que cela n'ouvre de droit à d'éventuels dommages et intérêts de la part du client.

4.3 Obligations du client

Par la signature du contrat, le client s'engage :

- À fournir à Informatique Nexan toutes les informations et accès requis pour la réalisation des prestations ainsi qu'à autoriser ces éventuels employés à en faire de même ;
- À désigner un interlocuteur compétent dans son organisation durant toute la durée du contrat ;
- À respecter les instructions d'utilisation des constructeurs ou éditeurs de produits et de licences, ainsi que les recommandations et instructions d'Informatique Nexan ;
- À ne pas utiliser les produits et systèmes mis à disposition par Informatique Nexan à des fins illégales, notamment en violation de la loi sur la concurrence déloyale, de la protection des consommateurs, en violation des lois contre le blanchiment d'argent, le racisme, la violence, la xénophobie et la pornographie, ou pour l'envoi massifs de courriers électroniques non sollicités (spam) ou tout autre opération de ce genre.

La violation de ces obligations entraînera la fin immédiate et sans préavis du contrat, sans que cela n'ouvre de dommages et intérêts pour le client. Les articles des CG relatifs à la résiliation anticipée s'appliquent par analogie.

4.4. Modifications

Toute modification du contrat doit être passée par écrit et validée expressément par Informatique Nexan. Le client est avisé en temps utile de toute modification des tarifs, celle-ci pouvant intervenir à tout moment et pour une date quelconque. Si une modification de tarif entraîne un inconvénient notable pour le client, celui-ci peut résilier le contrat pour la date d'entrée en vigueur du nouveau tarif. Ce droit de résiliation s'éteint dès l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs. En cas de modification des taux

CONDITIONS GÉNÉRALES

Version 11 mars 2025

d'imposition ou d'autres redevances applicables (notamment la TVA), Informatique Nexan a le droit d'adapter ses prix et tarifs sans avertissement préalable. Dans ce cas le client ne peut pas résilier le contrat.

4.5 Maintenance

Les opérations de maintenance effectuées par Informatique Nexan sur les produits du client sont considérées comme des prestations de service de maintenance et seront facturées séparément et en sus de la maintenance du constructeur.

4.6 Sauvegarde et restauration des données

Si le contrat passé entre les parties comprend un service de sauvegarde et de restauration des systèmes, des configurations et/ou des données du client, celui-ci n'est soumis à aucune obligation de résultat.

En cas de dégradation ou de perte des données causée par une intervention fautive du client, Informatique Nexan facturera toutes prestations visant à récupérer les données ou remettre en état le système.

Informatique Nexan ne peut être tenu pour responsable de la dégradation ou de la perte de données pendant les services de sauvegarde et de restauration.

4.7 Documentation

Toutes les activités et opérations effectuées par Informatique Nexan sur les équipements du client sont documentées de manière synthétique. Un rapport d'activité périodique comprenant la date, le nom de l'intervenant et la description des actions réalisées est envoyé au client par courriel ou par pli postal à chaque cycle de facturation.

4.8. Facturation

4.8.1 Généralités

Les prix indiqués dans le contrat s'entendent hors taxes. Lors de la facturation, ces prix sont majorés de la TVA, des frais de port et autres taxes applicables.

S'agissant des prestations de services au forfait et de l'achat de produits supérieur à 10'000 CHF, Informatique Nexan requiert :

- un acompte de 50% avant l'exécution des services et/ou la livraison des produits;
- un acompte de 30% à la livraison de la marchandise du fournisseur;
- le paiement du solde de 20% dès que les services ont été acceptés par le client et/ou dès que le produit a été livré chez le client.

La facture du solde du ou des produits livrés est envoyée au client dès l'acceptation par celui-ci de la livraison du ou desdits produits par celui-ci.

Les produits fournis au client restent la propriété d'Informatique Nexan jusqu'au règlement intégral du prix d'achat, y compris des frais accessoires et taxes afférentes, tels que frais d'assurance et frais de douane.

4.8.2 Frais de financement

Les frais de financement des prestations sont répartis proportionnellement sur les cycles de facturation des prestations. En cas de résiliation du contrat de manière anticipée, le solde des frais de financement devient directement et entièrement exigible.

4.8.3 Intervention du support

Si les interventions du support ne sont pas prévues forfaitairement dans le contrat, elles sont facturées en fonction du temps engagé. Un forfait de base de 30 minutes est facturé dans tous les cas. Ensuite,

CONDITIONS GÉNÉRALES

Version 11 mars 2025

les interventions du support sont facturées en unité de 15 minutes. Toute unité entamée est entièrement facturée.

4.8.4 Conditions de paiement

Le paiement des factures doit être honoré dans un délai de 20 jour à compter de leur date d'émission. Le paiement s'effectue à l'aide de l'IBAN indiqué sur la facture. En cas de paiement par guichet postal, les éventuels frais seront facturés au client.

Un plan de paiement échelonné peut être demandé par le client. Ce plan doit être accepté par écrit par Informatique Nexan pour trouver application.

4.8.5 Contestation de la facture

Une facture peut être contestée durant un délai de 20 jours à compter de sa date d'émission. La contestation doit être adressée à Informatique Nexan par écrit ou par courriel, avec indication des motifs qui la fonde. La contestation de la facture ne libère pas le client de l'obligation d'honorer dans le délai de 20 jours à compter de la date d'émission de la facture tout ce qui ne serait pas contesté. Si la contestation porte sur une somme qui est inférieure à 10% du montant total de la facture, TVA comprise, l'entier de la facture doit être honorée dans le délai de paiement, malgré la contestation.

Passé le délai de 20 jours à compter de la date d'émission de la facture, celle-ci est réputée acceptée sans réserve.

4.8.6 En cas de retard

Passé le délai de 20 jours à compter de la date d'émission de la facture en cas de non-paiement, le client est en demeure sans qu'une mise en demeure doive lui être notifiée. Dès le 21^{ème} jour, un intérêt moratoire de retard correspondant au taux des avances en compte courant non garanties de la Banque cantonale de Fribourg, mais au moins de 5% l'an est exigible.

Des frais administratifs de CHF 50.00 sont facturés dès le deuxième rappel. La facturation de frais supplémentaires est réservée.

En cas de non-paiement, Informatique Nexan peut suspendre immédiatement, sans préavis et sans que cela ne donne le droit à des dommages et intérêts, la fourniture de l'ensemble des prestations. Le client est tenu de donner à Informatique Nexan un accès aux équipements utilisés, en vue de leur désinstallation.

En cas de doute quant au paiement des prestations, Informatique Nexan se réserve le droit de demander en tout temps des garanties. Le client autorise Informatique Nexan à inscrire une réserve de propriété dans le registre des poursuites de manière unilatérale et consent par avance de manière irrévocable à une telle inscription.

4.9. Livraison des produits

Tout produit est considéré comme livré lorsque celui-ci est physiquement sur le site du client ou sur le lieu de livraison convenu entre les parties ou sur le système d'information du client.

Informatique Nexan mettra tous ses efforts en œuvre pour livrer le produit à la date convenue avec le client, mais elle n'assume aucune responsabilité en cas de livraison tardive.

Les risques pour perte ou endommagement d'un produit matériel passent au client dès le moment où le produit est livré à l'endroit convenu et prêt au déchargement. Les risques pour endommagement d'un produit immatériel passent au client dès le moment où le produit est sur le système d'information du client.

4.10. Intégration des produits

Le produit livré est intégré sur l'emplacement convenu avec le client.

CONDITIONS GÉNÉRALES

Version 11 mars 2025

Le client a un délai de sept (7) jours ouvrés pour faire valoir, par écrit, un défaut affectant le fonctionnement du produit. Passé ce délai et en l'absence d'avis de défaut du client, le produit sera considéré comme irrévocablement accepté par le client.

Une fois que le produit a été accepté par le client, toute nouvelle intervention d'Informatique Nexan sur celui-ci sera considérée comme une prestation de service de support et sera facturée comme telle.

4.11. Echange et mise à jour de produits

Informatique Nexan effectue sur demande ou accord du client un échange ou une mise à jour des produits. Le temps consacré par Informatique Nexan pour réaliser les prestations y relatives est considéré comme du service de support.

Le paiement des produits échangés ou mis à jour dépend de l'accord conclu entre les parties.

4.12 Interdiction de céder le contrat

Chacune des parties accepte de ne pas céder ou transférer, tout ou partie du contrat ou des droits et obligations s'y attachant, sans l'accord écrit préalable de l'autre partie.

4.13. Fourniture d'objets et garantie

Les défauts sont à communiquer à Informatique Nexan sur le champ et par écrit ou email, mais au plus tard 14 jours après réception du produit acheté. La garantie ne s'étend pas aux produits consommables tels que les piles ou les cartouches d'encre. La garantie est exclue lorsque le client effectue des interventions sans l'accord d'Informatique Nexan.

Lorsqu'un produit acheté est défectueux, Informatique Nexan peut le remettre en état ou fournir au client un objet de remplacement correspondant.

La garantie fournisseur pour les défauts débute à la livraison du produit chez le client par la signature conjointe d'un bulletin de livraison.

Informatique Nexan ne fournit aucune garantie sur les produits. Le client bénéficie uniquement des garanties offertes par les constructeurs ou éditeurs desdits produits.

Informatique Nexan n'offre aucune garantie de résultat quant à tout système d'informations sur lequel elle fournit une prestation, y compris une prestation d'audit.

5. Fin du contrat

5.1. Contrat de durée déterminé

Les contrats conclus pour une durée déterminée ne peuvent pas être résiliés avant leurs termes sauf dans les conditions prévues par les dispositions du présent article.

Si le client résilie avant son terme un contrat de durée déterminée pour des motifs extraordinaires ou si Informatique Nexan est dans l'obligation de résilier un tel contrat pour des raisons figurant dans le présent article, le client reste redevable des frais de financement résiduels encore dus jusqu'à l'échéance de ladite durée déterminée. Tous les montants encore dus deviennent immédiatement exigibles à la date de résiliation.

5.2. Contrat de durée indéterminé

Les contrats conclus pour une durée indéterminée peuvent être résiliés moyennant un préavis de 3 mois avant la fin du contrat.

5.3. Renouvellement automatique

La durée contractuelle initiale pour tout abonnement, souscription ou maintenance est de 12 mois, sauf mention différente dans l'offre. Tout abonnement, souscription ou maintenance est renouvelé tacitement pour une durée de 12 mois, à moins que l'une des parties ne le résilie en respectant un délai de préavis de 3 mois pour la fin du contrat. En cas de résiliation tardive, la résiliation portera effet à l'échéance suivante.

5.4. Résiliation extraordinaire

Le droit de mettre fin au contrat avec effet immédiat pour motifs graves est réservé. Dans les cas suivants, Informatique Nexan peut résilier sans préavis l'ensemble des contrats conclus avec le client : mise en danger imminente ou grave d'intérêts publics ou privés prépondérants, non-paiement par le client d'une facture exigible, doutes quant à la solvabilité du client, défaut de constitution dans les temps impartis d'une garantie demandée par Informatique Nexan. Dans ce cas, le client répond de la totalité des dommages et Informatique Nexan est déchargé de toute responsabilité.

En cas d'insolvabilité, de faillite, d'ajournement de faillite, de concordat et d'entrée en liquidation du client, Informatique Nexan pourra mettre un terme avec effet immédiat au contrat conclu avec le client.

Le droit à des dommages-intérêts est réservé en cas de résiliation injustifiée du contrat par le client.

La résiliation, ou la fin pour quelque raison que ce soit, du contrat ne donne pas lieu au remboursement des sommes encaissées par Informatique Nexan.

Lors de la résiliation des rapports contractuels, les produits acquis par Informatique Nexan, et se trouvant encore à sa disposition, pour le compte du client, ainsi que les contrats souscrits par Informatique Nexan pour le compte de celui-ci auprès de sociétés tierces, tels que les contrats de maintenance, de licence ou de financement, seront repris, sauf impossibilité découlant dédits contrats, par le client.

Dans le cas où le client ne reprend pas, pour quelque raison que ce soit, les produits acquis et les contrats souscrits pour son compte, celui-ci sera tout de même tenu de payer le prix desdits produits et les montants relatifs auxdits contrats.

Dans tous les cas, le client devra verser à Informatique Nexan le montant correspondant aux prestations déjà exécutées. Tous les montants encore dus deviennent immédiatement exigibles à la date de résiliation.

6. Confidentialité

Chaque partie s'engage à garder le secret sur toutes les informations qui lui sont communiquées par l'autre partie durant toute la durée du contrat et pour une période de deux ans à compter de la fin de celui-ci.

Sont considérées comme confidentielles toutes les informations échangées entre les parties de quelque manière que ce soit à l'exception de celle qui sont accessible au public ou connues du bénéficiaire sans faute de celui-ci.

Chaque partie a le droit de communiquer les informations confidentielles à ses collaborateurs, pour autant que ceux-ci soient soumis à la même obligation de secret. En cas d'obligation légale de transmettre des informations confidentielles, chaque partie s'engage à avertir l'autre à l'avance, sauf décision contraire d'Autorité.

Chacune des parties s'engage à restituer et/ou détruire toutes les informations qui lui auront été transmises, quel que soit le format, à la première demande de l'autre partie.

7. Protection des données

Informatique Nexan s'engage à respecter les dispositions légales en matière de protection des données. La déclaration de déclaration des données est partie intégrante au présent contrat. Elle peut être demandée en tout temps à Informatique Nexan ou consultée sur le site www.nexan.ch.

8. Non-sollicitation du personnel d'Informatique Nexan

Le client s'interdit d'engager, ou de faire travailler directement ou indirectement tout collaborateur d'Informatique Nexan, même en cas de sollicitation à l'initiative dudit collaborateur.

La présente clause s'applique pendant toute la durée du contrat, et pendant douze mois à compter de sa fin.

Dans le cas de non-respect de cet engagement, Informatique Nexan peut requérir du client une indemnité compensatoire pouvant aller jusqu'à la rémunération annuelle brute du salarié sollicité, sur la base des douze (12) mois précédant son départ.

9. Responsabilité

Informatique Nexan ne garantit pas une exploitation ininterrompue et exempte de perturbations de ses services ou des installations qu'elle exploite pour le compte du client, que ce soit de manière générale ou à un moment déterminé. Elle décline donc toute responsabilité pour les interruptions de l'exploitation qui peuvent s'avérer nécessaires, notamment à la suppression de pannes, à la maintenance ou à l'introduction de nouvelles technologies.

Informatique Nexan n'accorde aucune garantie de l'intégrité des données enregistrées ou transmises par ses installations ou celles qu'elle exploite pour le compte du client. Toute responsabilité est exclue pour les cas où des données envoyées et reçues ou qui s'y trouvent enregistrées seraient malencontreusement divulguées, détériorées ou effacées.

Informatique Nexan ne répond pas des dommages causés en cas de faute légère ou moyenne de sa part et toute responsabilité pour négligence légère est exclue.

En cas de violation du contrat conclu avec le client, Informatique Nexan est responsable des dommages prouvés, à moins qu'elle démontre n'avoir pas commis de faute.

Informatique Nexan n'est responsable des dommages occasionnés au client que dans la mesure où ils ont été causés par Informatique Nexan intentionnellement ou par négligence grave, ainsi que pour les dommages corporels.

Dans tous les cas et autant que la loi le permet, la responsabilité d'Informatique Nexan est exclue pour des résultats techniques ou économiques du travail, en cas de dommages indirects et subséquents, tels qu'un gain manqué, les réclamations de tiers, pour les dommages consécutifs à un arrêt de production, la perte de clientèle, la perte ou la corruption de données et les atteintes à la réputation.

La responsabilité totale de Informatique Nexan en matière contractuelle, délictuelle (y compris la négligence), violation d'une obligation légale, fausse déclaration, ou autre, découlant de l'exécution ou de l'exécution envisagée du contrat sera limitée à, tous faits générateurs et chefs de responsabilité confondus, la somme totale effectivement payée par le client pour les prestations fournies par Informatique Nexan à celui-ci pendant la dernière année du contrat, mais avec un maximum à concurrence de CHF 50'000, TVA comprise. Le prix des produits n'est pas compris dans la somme totale effectivement payée par le client pour les prestations fournies.

Informatique Nexan n'est pas tenue responsable du fait des constructeurs ou éditeurs des produits et du fait de ses sous-traitants ou de tout autre tiers sur lequel elle n'a aucun pouvoir de subordination ni des dommages matériels causés par les employés en délégation chez le client.

Informatique Nexan sera relevée de toute responsabilité pour tout dommage causé directement ou indirectement, exclusivement ou non, par un acte ou une omission du client, ou de toute personne agissant sous sa responsabilité ou en son nom. Tel sera notamment le cas, si le dommage résulte d'une information transmise erronée, de documents remis incomplets ou inexacts, d'une utilisation illicite, mauvaise ou non contractuelle des prestations et/ou des produits fournis par Informatique Nexan, d'une formation insuffisante du personnel ou des sous-traitants du client ou encore du non-respect des conseils donnés par Informatique Nexan.

La responsabilité d'Informatique Nexan ne saurait en outre être engagée en cas de :

- panne ou dysfonctionnement relevant de l'opérateur réseaux ou électrique du client et, plus généralement, en cas de panne et dysfonctionnement sur lesquels le fournisseur n'a aucun pouvoir de contrôle ;

CONDITIONS GÉNÉRALES

Version 11 mars 2025

-
- apparition et propagation de logiciels nuisibles ;
 - introduction par un tiers d'un virus dans le système informatique du client ou toute autre atteinte illicite, pour autant que Informatique Nexan n'en soit pas à l'origine ;
 - interruption de système due aux tests d'intrusion sur le système audité ;
 - perte ou altération de données par le client ;
 - dommage découlant d'une atteinte à un droit de propriété intellectuelle de tiers dont le fournisseur n'a pas connaissance ;
 - ou pour tout cas de force majeure.

10. Propriété intellectuelle

Les présentes CG n'ont pas comme objet le transfert d'un quelconque droit de propriété intellectuelle entre les parties.

Informatique Nexan confère au client pour la durée du contrat un droit non cessible, non exclusif et non sous licenciable à utiliser les produits et prestations mis à sa disposition aux termes des présentes CG.

Informatique Nexan est ainsi pleinement en droit d'utiliser pour d'autres clients, à titre onéreux ou non, les mêmes outils, méthodes, documentation propre, savoir-faire que ceux utilisés pour le client, ainsi que le savoir acquis ou le contenu créé dans le cadre de l'exécution du contrat.

Tous les droits de propriété intellectuelle restent propriété d'Informatique Nexan.

11. For et droit applicable

Tout litige pouvant surgir en relation avec la réalisation des prestations commandée sera, à défaut d'un règlement à l'amiable, soumis aux tribunaux ordinaires.

Le for est à Fribourg.

Informatique Nexan se réserve le droit d'agir au for du domicile du client.

Tous les rapports juridiques entre le client et Informatique Nexan sont soumis au droit suisse.