

Conditions générales du contrat de service pour fourniture de prestations Internet

Les conditions générales qui suivent régissent les relations entre SysCo systèmes de communication sa (ci-après SysCo) et ses clients (ci-après participants) pour ce qui concerne la fourniture de prestations de services Internet.

S y s C o ® et Zline sont des marques déposées en Suisse.

1. Objet du contrat de service

1.1. Les participants bénéficiant des services SysCo dans le cadre d'un contrat de service sont des personnes morales ou physiques.

1.2. Font parties intégrantes du contrat de service:

- les prix-courants en vigueur des services SysCo
- les conditions générales en vigueur du contrat de service pour fourniture de prestations Internet
- les conditions générales d'intervention dans les domaines de la maintenance, du consulting, de l'audit et du développement

1.3. Si le participant fait également appel aux services d'un tiers en utilisant les services SysCo, le participant est tenu de respecter les conditions d'utilisation des services de ce tiers et en cas de dommage, il peut en être rendu directement responsable. Le participant s'engage en particulier à régler les factures concernant l'utilisation des services de ce tiers. Sous réserve d'un accord particulier avec SysCo.

1.4. Pour tout ce qui concerne l'échange de données et la mise à disposition d'informations, le participant s'engage à respecter les lois internationales fédérales et cantonales, notamment en matière pénale, de protection de données, d'envois publicitaires non-sollicités (spam), de télécommunications et des droits d'auteur.

2. Début, durée et échéance du contrat de service

2.1. Le contrat est réputé conclu dès la réception de confirmation d'offre sous forme papier ou numérique par SysCo. En cas de contrat oral, le contrat est réputé conclu au plus tard à la mise en service. SysCo fixe le début de la jouissance de ses services. Le participant prend note du fait que le début de jouissance des services offerts par SysCo peut être différé pour des raisons relatives à l'organisation ou d'ordre techniques. Il n'en résulte aucun droit du participant envers SysCo.

2.2. Le contrat de service est conclu pour une durée indéterminée, mais au minimum douze mois, sous réserve de dispositions différentes. Il est reconduit tacitement annuellement.

2.3. Chaque partie contractante peut résilier le contrat de service, pour l'échéance de celui-ci, par lettre recommandée en respectant un préavis de 30 jours.

2.4. Pour des raisons impératives, SysCo se réserve le droit de résilier ou suspendre tout ou partie du contrat avec effet immédiat. Ceci peut notamment être le cas lorsque les services SysCo sont utilisés, rendus accessibles ou transmis à des tiers de manière illicite ou à des fins autres que celles prévues, ou en cas d'attaque informatique de tiers contre le client, de même que lorsque les règlements nouveaux de SysCo ou de tiers ne sont pas respectés.

3. Obligations de SysCo

3.1. SysCo et ses partenaires offrent la meilleure qualité de service possible en rapport avec la technologie actuelle. Cependant SysCo ne peut garantir un service constant et sans faille; si des dérangements lors de l'utilisation de services surviennent, le participant a le droit de résilier son contrat à condition qu'il informe immédiatement et par écrit SysCo de ces dérangements et qu'il ait fixé à deux reprises un délai de réparation raisonnable. Des interruptions de services annoncées, notamment si elles sont dues à des travaux de maintenance, ne sont pas considérées comme des dérangements.

3.2. Les logiciels, installations et appareils mis à disposition du participant par SysCo pour l'utilisation des services appartiennent à SysCo et le participant n'a pas le droit d'en disposer et ne jouit d'aucun droit de propriété.

3.3. L'utilisation des services est ouverte au participant 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, sous réserve d'un accord particulier et de dérangements de nature technique limitant l'accès aux services.

3.4. SysCo fournit aux participants les codes d'accès permettant l'accès aux services souscrits.

3.5. L'engagement de SysCo pour déterminer et remédier aux dérangements et au mauvais fonctionnement des services est limité aux horaires de travail usuels de ses bureaux. Les jours et horaires de travail usuels sont: lundi à vendredi, 09h00 – 12h00 et 14h00 - 17h00, exception faite des jours fériés fédéraux, cantonaux (1^{er} mars, vendredi Saint, lundi de Pâques, jeudi et vendredi de l'Ascension, lundi de Pentecôte, 1^{er} mai, 1^{er} août, lundi du Jeûne), ainsi que pour la période entre le 24 décembre et le 3 janvier. Dans des cas urgents, SysCo prendra en dehors de ces horaires les dispositions nécessaires au maintien d'une bonne qualité des services, sans toutefois s'y engager contractuellement.

3.6. Le participant peut revendiquer le remboursement du montant facturé par SysCo pour ses services si ces derniers sont indisponibles pour des raisons imputables à SysCo durant plus de 10 heures un même mois, ceci pendant les horaires de travail usuels uniquement (cf. chiffre 3.5). Le droit à une diminution du prix est en rapport linéaire avec la durée de non disponibilité des services.

3.7. Le droit à une restitution en faveur du participant prend fin si la panne dépassant les 10 heures dans le même mois n'est pas annoncée par écrit à SysCo dans les 20 jours après la fin du mois concerné et que le montant de la revendication de restitution correspondant n'a pas été signifié à SysCo. Le participant ne peut pas prétendre à un quelconque dommage et intérêt au-delà du prix payé pour les services souscrits.

3.8. Le participant a le fardeau de la preuve quant à la non-disponibilité des services.

4. Obligations du participant

4.1. Sous réserve d'accords particuliers écrits, seul le participant mentionné sur le formulaire de demande a le droit de jouissance des services SysCo. Toute utilisation et facilité d'accès en faveur de tiers est interdite sauf si cela a été explicitement autorisé dans le contrat.

4.2. Le participant est tenu d'accorder aux collaborateurs de SysCo et de ses partenaires l'accès aux installations techniques mises à disposition par SysCo ou à celles qui sont employées pour l'utilisation des services de SysCo, ceci pendant les horaires de travail et lorsque le maintien de la qualité des services le demande.

4.3. Le participant s'engage à informer immédiatement SysCo de défauts, dérangements ou de l'impossibilité d'utilisation des services ou des installations. De plus le participant s'engage impérativement à informer SysCo si les services sont utilisés de manière illégale ou contraire aux conditions générales, par ses collaborateurs ou par des tiers qu'il a introduit ainsi que par des tiers non-autorisés ("Hackers" par exemple). Il doit remédier immédiatement aux dérangements sous peine de résiliation ou suspension des services concernés (cf. chiffre 2.4).

4.4. Le participant déclare autoriser SysCo à transmettre à des tiers des informations concernant son raccordement sur le réseau Internet et le nom de la personne de contact responsable de son raccordement, pour autant que cela soit nécessaire au bon fonctionnement de la fourniture des services et de leur coordination.

5. Frais

5.1. La facturation des services mis à disposition par SysCo est déterminée par les prix-courants en vigueur. SysCo peut adapter ses prix à tout instant, par exemple en cas de modification du prix de revient de son raccordement au réseau Internet mondial. En cas d'utilisation particulièrement intensive de son raccordement par le participant, une modification du prix est motivée sur préavis de 30 jours notifié par écrit pour la fin d'un mois.

5.2. Si l'accès aux services implique d'autres frais, dus par exemple au mauvais fonctionnement de l'installation du participant, à une manipulation incorrecte de la part de ce dernier ou à une méconnaissance de l'outil informatique ou de programmation, SysCo facturera ses frais d'assistance selon le prix-courant de consulting en vigueur.

5.3. Sur demande, les bases de calcul pour l'établissement des factures sont à la disposition du participant pour examen au bureau de SysCo, à condition que SysCo puisse élaborer les bases mentionnées avec un investissement justifiable. Si, après vérification, il s'avère que la facture est correcte, les frais issus de l'élaboration de ces documents seront mis à charge du participant selon tarification de consulting en vigueur.

5.4. Les services sont facturés annuellement et à l'avance au participant, sauf accord spécifique entre parties. Le prix de la prestation est payable net d'avance. À cet effet, le participant utilisera l'adresse bancaire mentionnée sur la facture ou le bulletin de versement annexé. Les frais éventuels mis à la charge de SysCo par la banque ou par la poste, peuvent être refacturés au participant dans le décompte suivant.

5.5. Si une facture n'est pas payée dans le délai imparti, SysCo se réserve le droit de suspendre tout ou partie des services de jusqu'au règlement de la facture en suspens, de résilier le contrat sans préavis et de réclamer des dommages et intérêts, sans être responsable des conséquences en résultant. Des frais administratifs d'au maximum CHF 30.- par rappel envoyé peuvent être réclamés par SysCo et payables d'avance avant la remise en fonction des services.

6. Responsabilité

6.1. SysCo se dégage d'ores et déjà de toute responsabilité en cas d'écoutes officielles ou de toutes autres mesures de surveillance officielles autorisées selon les dispositions légales impératives applicables.

6.2. SysCo s'efforce de garantir dans la mesure de ses possibilités personnelles et financières une qualité irréprochable des services offerts.

6.3. Dans la limite des dispositions légales, SysCo exclut toute responsabilité concernant des dommages directs, indirects ou consécutifs et celle des personnes engagées pour l'exécution d'un mandat.

6.4. Le participant s'engage inconditionnellement par la conclusion du contrat de service à faire une utilisation normale des services fournis par SysCo ou ses partenaires, en particulier de ne pas en abuser par la diffusion de messages publicitaires considérés comme spam par la législation en vigueur. SysCo décline toute responsabilité envers les tiers lésés.

6.5. Il incombe au participant de se protéger contre une mainmise ou une manipulation non autorisée de ses installations informatiques et télématiques connectées sur le réseau des services SysCo, ainsi que de ses données et programmes mis en œuvre pour, ou accessibles par l'intermédiaire de SysCo.

6.6. Le participant peut être rendu responsable de tous les dommages qu'il a causés chez SysCo ou chez des tiers en utilisant les services SysCo. Dans le cas de l'utilisation d'un appareil par le participant, par ses collaborateurs ou par des tiers qu'il a lui-même sous contrat, ainsi que par des tiers qui ont accédé par l'intermédiaire de l'installation d'appareils informatiques du participant aux services SysCo sans l'autorisation de cette dernière, SysCo peut interrompre immédiatement la liaison avec le participant sans préavis.

6.7. SysCo décline toute responsabilité dans les cas d'utilisation, d'accès ou de transmission à des tiers, de contenus diffusés sur Internet mais punissables selon les lois applicables, par le participant qui répond exclusivement de ses actes auprès des autorités compétentes et des tiers lésés.

6.8. En cas de travail supplémentaire découlant d'un abus du participant, les frais sont imputables au participant.

7. Dispositions finales

7.1. Ces conditions générales de service ainsi que les documents mentionnés au chiffre 1.2 réglementent limitativement les droits et les obligations entre SysCo et le participant.

7.2. Les modifications ou extensions du contrat de service sont validées par courrier électronique, par fax, par communiqué sur son site Internet www.sysco.ch ou en la forme écrite. SysCo se réserve formellement le droit de modifier les conditions générales de service à tout moment. Les nouvelles conditions figurent sur le site Internet de SysCo. Elles sont considérées comme acceptées par le participant si celui-ci ne résilie pas formellement le contrat pour sa prochaine échéance.

7.3. En cas de contradictions entre les versions du contrat traduites en différentes langues, seule la version française fait foi.

7.4. Même si une disposition du contrat conclu avec le participant est annulée ou dépourvue d'effets juridiques, les autres dispositions restent valables. Dans ce cas, les dispositions annulées ou dépourvues d'effets juridiques doivent être remplacées par une disposition valable se rapprochant dans ses conséquences économiques de la disposition annulée.

7.5. Les rapports entre SysCo et le participant sont exclusivement régis par le droit suisse. Le for juridique est à Neuchâtel.