

1. Domaine d'application

keyIT SA et les sociétés lui appartenant (appelées ci-après « keyIT » et n'entrant pas dans la définition de tiers) est une société opérant essentiellement dans les domaines des produits et services liés aux technologies de l'information et des communications.

Les présentes Conditions Générales (ci-après « CG ») s'appliquent à l'ensemble des produits et services (ci-après « prestations ») fournis par keyIT. Le terme « client » désigne toute personne morale ou physique ayant conclu un contrat avec keyIT.

Les CG s'appliquent à toutes les prestations fournies par keyIT à titre onéreux ou gratuit. En cas de contradiction, les autres dispositions contractuelles, telles que les conditions de services, les contrats individuels et les avenants priment sur les CG.

La version actuelle des CG est mise à disposition sur le site Internet www.keyIT.ch. Une version imprimée peut être demandée à keyIT.

Toute demande d'exclusion ou de dérogation à ces CG par le client doit être expressément acceptées par écrit par keyIT. A défaut, les présentes CG s'appliquent dans leur intégralité.

2. Définitions

• Prestations :

désigne les produits et services fournis par keyIT, soit notamment les produits mentionnés dans l'offre ou vendus par keyIT au client. Sont notamment considérés comme tels, les logiciels sous licence, les licences, le matériel ainsi que les accessoires et pièces détachées de celui-ci, la documentation y relative, ainsi que les rapports et schémas réalisées par keyIT, les éventuelles mises à jour et toute copie des éléments précités ainsi que des services de livraison et d'intégration de produits, des services de support et de maintenance, des services de sauvegarde et de restauration de données, des services d'échange et de mise à jour de produits, des services de récupération de matériel, des services de location de matériel informatique et d'hébergement cloud, des services d'audit, de conseil et de formation (liste non exhaustive).

• Parties :

désigne collectivement keyIT et le client.

• Tiers :

désigne toute personne physique ou morale qui n'est pas ou n'a pas été partie à un contrat avec keyIT.

• Frais de Financement :

désigne les frais qui ont été supportés par keyIT pour pouvoir mettre à disposition des produits et services spécifiquement pour le client et qui devront être remboursés intégralement par le client.

• Offre :

désigne le document présentant l'offre faite par keyIT et le détail du prix des prestations, ainsi que les frais annexes.

• Dossier de réalisation :

désigne 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 technique et organisationnel. Il décrit, entre autres :

- la planification générale du projet ainsi que les principales règles,
- les dispositions concernant la gestion documentaire retenue par le projet (gestion de la configuration),
- les points de décisions et résultats à livrer,
- l'organisation du projet et les responsabilités associées,
- toutes autres informations utiles pour le bon déroulement du projet.

• Incident :

désigne 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.

• Support :

désigne les services de gestion des incidents.

• Logiciel :

désigne un ensemble d'instructions lisibles en machine, relatif au fonctionnement d'un ensemble de traitement de l'information.

• Maintenance constructeur :

désigne les prestations réalisées par les constructeurs ou éditeurs de produits afin de fournir des corrections, mises à jour et améliorations de logiciels.

• Solution-as-a-Service :

désigne un contrat comprenant des prestations packagées et facturées de manière périodique pendant la durée du contrat. Les frais de financement ne sont pas facturés au début du contrat mais sont intégrés dans les factures périodiques de manière proportionnelle en fonction du nombre de cycles de facturation. Le solde des frais de

financement reste dû en cas de résiliation anticipée conformément à l'article 25.

3. Contrat individuel / avenant

La conclusion d'un contrat individuel ou d'un avenant régissant l'objet des prestations ainsi que tous les détails pertinents fondent l'obligation de prestations entre les parties.

L'offre est valable durant 30 jours à compter de la date de son établissement, sauf disposition contraire figurant dans cette dernière.

Le client accepte explicitement, par la conclusion du contrat individuel ou d'un avenant, l'applicabilité des CG édictées au moment de la conclusion.

4. Spécifications, conditions de services

Les prestations fournies par keyIT sont décrites dans les spécifications d'un contrat individuel ou d'un avenant, sur la base des conditions de services spécifiques à chaque type de service proposé par keyIT.

5. 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 de keyIT, 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.

Si les délais ne pouvaient être tenus du fait d'un manque de personnel ou pour toute raison importante, les parties s'engagent à se tenir mutuellement informées et à adapter en conséquence les délais de réalisation.

Sauf fermeture exceptionnelle, les bureaux de keyIT sont ouverts de 08h00 12h00 et de 13h30 à 17h30 du lundi au vendredi à l'exception des jours fériés officiels du canton de Fribourg. Les services accessibles en dehors de ces heures d'ouverture font l'objet de conditions détaillées dans un contrat spécifique.

Le client ayant conclu une prestation de service de support avec keyIT peut, pendant les heures ouvrées, solliciter son intervention :

- par téléphone au 026 552 03 50 ;
- par notre outil de [helpdesk](#) ;
- par courrier électronique à l'adresse help@keyit.ch ;

Hors heures et jours ouvrés, seuls les appels téléphoniques sont pris en compte.

6. Obligations du client

Le client s'engage à mettre à disposition de keyIT toutes les informations requises pour la bonne réalisation de ses prestations. Tous les frais supplémentaires découlant de l'irrespect de cette obligation sont à la charge du client.

Il appartient au client de désigner un interlocuteur compétent pendant toute l'activité des prestations de keyIT. Le client s'engage à informer ses collaborateurs concernés du rôle et des compétences de keyIT au sein de son entreprise. Il autorise ses collaborateurs à donner à keyIT toutes les informations pertinentes nécessaires à l'accomplissement de sa prestation.

Le client est tenu d'utiliser les prestations de keyIT conformément aux présentes CG, aux autres dispositions contractuelles et aux dispositions légales applicables.

Dans le cadre de son devoir d'assistance et de collaboration, le client s'engage notamment :

- à fournir à keyIT les informations et documents utiles à celle-ci pour la fourniture des prestations ;
 - à signaler à keyIT les éléments qui lui paraîtraient de nature à compromettre la bonne exécution du contrat ;
 - à respecter les obligations prescrites par les constructeurs ou éditeurs de produits, en particulier les conditions d'utilisation des produits édictées par ces derniers ;
 - à ne pas utiliser les licences achetées dans un autre but que celui pour lequel elles ont été achetées et en particulier à ne pas les revendre ;
 - à prendre toutes les mesures de sécurité nécessaires à l'exécution des prestations convenues avec keyIT ;
 - à donner à keyIT accès à ses locaux et à son infrastructure informatique, soit directement sur place soit via le réseau à distance, dans la mesure requise pour pouvoir fournir les prestations de service ;
 - à suivre les recommandations et instructions de keyIT.
- Si un délai (de livraison, d'intervention, etc.) a été convenu entre keyIT et le client et que ledit délai ne peut pas être respecté pour une cause imputable au client ou à un tiers, ce délai est suspendu jusqu'à la cessation définitive de cette cause.

7. Modifications

En cours d'exécution du mandat, le client peut éventuellement demander une modification relative aux prestations convenues. Dans la mesure du possible, keyIT évaluera cette demande de modification et informera le client des effets de celle-ci sur les autres prestations, le prix et délais de réalisation.

Le client prend d'ores et déjà connaissance, que toute modification relative aux prestations convenues entraîne

également une modification quant à la date de leur exécution.

Si la modification ne peut être acceptée par keyIT, la ou les prestations devront être exécutées conformément à ce qui a été convenu entre les parties, à moins que le client demande l'annulation de la ou des prestations.

8. Prix et tarifs

Les prix des prestations sont fixés par les contrats individuels ou les avenants, sur la base de tarifs horaires.

Les tarifs en vigueur peuvent être obtenus directement auprès de keyIT. 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 d'imposition ou d'autres redevances applicables (notamment la TVA), keyIT a le droit d'adapter ses prix et tarifs sans avertissement préalable. Dans ce cas le client ne peut pas résilier le contrat.

La facturation est effectuée selon le plan défini dans l'offre. A défaut les modalités prévues par les dispositions ci-dessous seront appliquées.

Une journée de travail correspond à huit heures. Sous réserve de dispositions contraires convenues entre les parties, les services fournis nécessitant une intervention à distance se composent en unités de facturation de trente (30) minutes et ceux nécessitant une intervention sur site en unités de facturation de deux (2) heures.

S'agissant des prestations de services au forfait et de l'achat de produits, keyIT requiert :

- un acompte de 50% avant l'exécution des services et/ou la livraison des produits ;
- le paiement du solde de 50% dès que les services ont été acceptés par le client et/ou dès que le produit a été accepté par le client conformément à l'article 17.

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

La facture du solde de la ou des prestations de services au forfait exécutées est envoyée au client dès l'acceptation par celui-ci de la bonne exécution de la ou des prestations.

La facture de la ou des prestations de services en régie est envoyée à la fin de chaque mois.

À moins d'un accord contraire convenu entre les parties, les prestations de maintenance sont facturées annuellement au moment de la conclusion du contrat relatif à ces prestations. Si la conclusion du contrat a lieu en cours d'année, la facturation se fait au prorata temporis jusqu'à la fin de l'année qui suit la date de la conclusion du contrat.

Le temps passé par keyIT pour déterminer le défaut des produits sous garantie est facturé.

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

Les divers frais de logistiques (ports, déplacements, taxes) sont imputés sur chaque facture.

Une participation pour frais administratifs sera émise lors de l'établissement de la facture.

9. Conditions de paiement

Le client s'engage à régler le montant facturé au plus tard à la date d'échéance calculée à partir de la date d'émission et du délai de paiement mentionnés sur la facture.

Le virement bancaire s'effectue sur l'IBAN indiqué sur la facture.

Le client a la possibilité de faire une demande de paiement échelonné qui devra être acceptée par écrit par keyIT.

Lorsque les montants à facturer sont modiques, keyIT peut différer la facturation.

Durant le délai de paiement, le client peut contester la facture par écrit ou par email avec indication de ses motifs. La contestation de la facture ne libère pas le client de son obligation de régler, dans le délai imparti, la part de la facture non contestée.

Passé ce délai, la facture est réputée acceptée sans réserve. Si la somme contestée est inférieure à 10% du montant de la facture, TVA comprise, le client est tenu de régler la facture dans le délai, malgré sa contestation.

Faute de règlement dans le délai imparti, le client est en demeure sans qu'un rappel doive lui être adressé et doit s'acquitter d'un intérêt de retard correspondant au taux des avances en compte courant non garanties de la Banque Cantonale de Fribourg, mais au minimum d'un intérêt moratoire de 5 % l'an dès la date d'exigibilité de la facture. keyIT peut facturer au minimum CHF 30.00 pour chaque rappel. Des frais supplémentaires sont réservés.

Si le client ne paie pas après un deuxième rappel, keyIT peut suspendre immédiatement, sans préavis et sans dédommagement, la fourniture de l'ensemble de ses prestations. Le client est en outre tenu d'accorder à keyIT

l'accès aux équipements utilisés, en vue de leur désinstallation.

En cas de doutes fondés quant au respect des conditions contractuelles de paiement, keyIT peut à tout moment exiger des garanties de la part du client.

10. Confidentialité

Chacune des parties s'engage à assurer la confidentialité de toutes les informations confidentielles qui lui sont communiquées par l'autre partie pendant toute la durée de leur relation contractuelle et pour une période de deux (2) ans à compter de la fin de celle-ci, à garder secret et à ne pas utiliser à une autre fin que celle de la bonne exécution du contrat, les informations et les connaissances qui lui auront été communiquées à titre confidentiel par l'autre partie.

Sont considérées comme confidentielles toutes les informations désignées comme telles à l'exception de celles qui sont accessibles au public ou sont connues préalablement par le récipiendaire, ainsi que toutes les informations, notes, analyses ou copies découlant d'une information confidentielle. À la demande du client, l'échange d'informations confidentielles entre les deux parties pourra être chiffré.

Les parties s'engagent par ailleurs à ne communiquer les informations confidentielles qu'aux collaborateurs qui acceptent de se soumettre aux dispositions de la présente garantie de sécurité, sous forme d'un accord de confidentialité personnel, et à prendre toutes les mesures nécessaires pour éviter que ces collaborateurs ne divulguent à des tiers tout ou partie de ces informations. Les informations confidentielles ne pourront pas être communiquées à une autre société, quels que soient les liens financiers ou juridiques, sans l'accord explicite et préalable de l'autre partie.

Chacune des parties est en droit de révéler les informations confidentielles transmises par l'autre partie :

- à ses employés, aux entreprises sous-traitantes et aux représentants qui ont besoin de connaître ces informations afin de pouvoir exécuter les obligations pour lesquelles elle s'est engagée ou exerce ses droits. Chacune des parties doit s'assurer que ses employés, sous-traitants et représentants auxquelles les informations confidentielles ont été révélées soient informées par avance de la nature confidentielle des informations et soient contractuellement obligés de garder celles-ci confidentielles selon au moins les mêmes termes et conditions que le présent article ;
- si cela est requis par une obligation légale ;
- si lesdites informations étaient, sont, ou sont tombées après la conclusion du contrat dans le domaine public autrement que par une violation du contrat ;
- si lesdites informations sont connues ou obtenues indépendamment de ce qui a été transmis par l'autre partie à condition que cela puisse être prouvé par écrit ;
- sur consentement écrit de l'autre partie.

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.

11. Protection des données

keyIT s'engage à respecter les dispositions légales en matière de protection des données.

La manière dont keyIT traite les données du client et les possibilités d'information et de modification dont dispose le client en la matière sont définies dans le document « Déclaration de Protection des Données », qui peut être consulté sur le site Internet www.keyIT.ch et qui prévaut sur les CG en cas de contradictions.

Le client autorise et donne, toutefois, à keyIT son consentement pour que celle-ci puisse communiquer à des tiers des données personnelles en relation avec le client, dans la mesure où cela est indispensable pour la réalisation d'une certaine prestation (ex : sous-traitance d'une prestation, achat et paiement de marchandise auprès d'un fournisseur).

12. Qualité des services

keyIT garantit la qualité de toutes ses prestations de services, selon les spécifications, les délais de réalisation et le prix du contrat individuel ou de l'avenant. Les manquements sont à communiquer à keyIT sur-le-champ et par écrit ou email, mais au plus tard quatorze (14) jours après la fin de la réalisation de la prestation de services. Lorsqu'un manquement est constaté, keyIT peut le corriger avec l'accord du client ou supprimer le montant de la prestation de services concernée de la dernière facture ou du dernier décompte (forfait de services).

La garantie de qualité des services est exclue lorsque le client ne respecte pas les dispositions contractuelles.

13. Non-sollicitation du personnel de keyIT

Le client s'interdit d'engager, ou de faire travailler directement ou indirectement tout collaborateur de keyIT, 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 terminaison.

Dans le cas de non-respect de cet engagement, keyIT 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.

14. Fourniture d'objets et garantie

Les produits fournis au client restent la propriété de keyIT 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.

Le client autorise keyIT à inscrire une réserve de propriété dans le registre approprié de manière unilatérale et consent par avance de manière irrévocable à une telle inscription.

Les produits, dont un tiers demeure propriétaire, qui pourraient être utilisés pour la fourniture d'une prestation au client, sont soumises aux conditions d'utilisation de leur propriétaire.

Les défauts sont à communiquer à keyIT sur-le-champ et par écrit ou email, mais au plus tard quatorze (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 de keyIT. Lorsqu'un produit acheté est défectueux, keyIT peut le remettre en état ou fournir au client un objet de remplacement correspondant.

La garantie pour les défauts débute à la livraison du produit chez le client par la signature conjointe d'un bulletin de livraison, elle est d'au minimum de six (6) mois.

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

keyIT n'offre aucune garantie d'infailibilité quant à tout système d'informations sur lequel elle fournit une prestation, y compris une prestation d'audit.

15. Intervention à distance ou sur site

keyIT intervient à distance à moins qu'une intervention sur site s'impose. L'intervention à distance permet d'agir rapidement afin de résoudre les incidents, tout en apportant les garanties nécessaires en termes de sécurité, de gestion des habilitations et de traçabilité.

Si nécessaire, l'intervention a lieu directement sur le site de celui-ci. L'intervention sur site pourra se faire par un collaborateur de keyIT ou par un collaborateur d'une société sous-traitante disposant à la fois des compétences requises et/ou des produits de remplacement adéquats.

16. Délais d'intervention

Les plannings d'intervention sont définis en accord entre les parties.

keyIT s'engage à mettre tout en œuvre pour respecter les plannings d'intervention, mais ne garantit cependant pas au client un délai d'intervention, sauf accord spécifique contraire entre les parties. Sous réserve d'accord spécifique entre les parties, aucune indemnité ne peut être réclamée à keyIT en cas d'intervention tardive.

17. 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.

keyIT 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.

18. Intégration des produits

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

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 de keyIT sur celui-ci sera considérée comme une prestation de service de support et sera facturée comme telle.

19. Non-paiement du prix des produits

En cas de non-paiement intégral du prix des produits vendus ou du prix de location des produits, y compris des frais accessoires et taxes afférentes, le produit devra être restitué à keyIT en bon état de fonctionnement (sauf usure normale), faute de quoi le client répondra envers keyIT de tous les dommages causés audit produit. Les frais de restitution du produit sont à la charge du client. Si nécessaire, le client sera en outre tenu d'accorder à keyIT l'accès aux équipements utilisés afin de les désinstaller.

20. Maintenance

À moins d'un accord contraire conclu entre les parties, les opérations de maintenance effectuées par keyIT sur les produits du client sont considérées comme des prestations de service de maintenance et seront facturées séparément et en sus de la maintenance constructeur.

S'il a été convenu dans le contrat conclu entre les parties, keyIT gère pour le compte du client les contrats de maintenance constructeur.

21. Sauvegarde et restauration

En cas d'accord convenu entre les deux parties, keyIT gère la sauvegarde et la restauration des systèmes, des configurations et/ou des données du client.

Les services de sauvegarde et de restauration ne sont pas soumis à une obligation de résultats.

En cas de dégradation ou de perte de données, toute prestation visant à récupérer des données perdues ou à remettre en état un système sera facturée.

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

22. Echange et mise à jour de produits

keyIT effectue sur demande ou accord du client un échange ou une mise à jour des produits. Le temps consacré par keyIT 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.

23. Documentation des activités et opérations

Toutes les activités et opérations effectuées par keyIT sur les équipements du client sont documentées de façon 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 email ou par courrier.

24. Responsabilité

keyIT 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.

keyIT 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.

keyIT 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, keyIT est responsable des dommages prouvés, à moins qu'elle démontre n'avoir pas commis de faute.

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

Dans tous les cas et autant que la loi le permet, la responsabilité de keyIT 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 keyIT 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 keyIT 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.

keyIT 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.

keyIT 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 inexactes, d'une utilisation illicite, mauvaise ou non contractuelle des prestations et/ou des produits fournis par keyIT, d'une formation insuffisante du

personnel ou des sous-traitants du client ou encore du non-respect des conseils donnés par keyIT.

La responsabilité de keyIT 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 ;
- 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 keyIT 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.

25. Début, résiliation, force majeure

Les présentes CG s'appliquent également aux négociations contractuelles entre keyIT et le client.

Le contrat de vente entre en vigueur quand le client a passé sa commande en acceptant l'offre de keyIT, quand cette commande a été confirmée et acceptée par voie électronique par keyIT, sous forme d'une confirmation de commande. La forme écrite n'est pas requise. Le client ne peut compléter ou annuler une commande que jusqu'au moment où cette dernière est traitée par notre administration.

keyIT se réserve le droit de subordonner la conclusion du contrat à la constitution d'une garantie.

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 keyIT 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.

Les contrats conclus pour une durée indéterminée peuvent être résiliés moyennant un préavis de trois (3) mois pour la fin de l'année en cours.

Le droit de mettre fin au contrat avec effet immédiat pour motifs graves est réservé. Dans les cas suivants, keyIT 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 keyIT. Dans ce cas, le client répond de la totalité des dommages et keyIT est déchargé de toute responsabilité.

En cas d'insolvabilité, de faillite, d'ajournement de faillite, de concordat et d'entrée en liquidation du client, keyIT 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 keyIT.

Lors de la résiliation des rapports contractuels, les produits acquis par keyIT, et se trouvant encore à sa disposition, pour le compte du client, ainsi que les contrats souscrits par keyIT 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 d'édits 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 keyIT le montant correspondant aux prestations déjà exécutées. Tous les montants encore dus deviennent immédiatement exigibles à la date de résiliation.

26. Renouvellement automatique

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

Les contrats de licence ne peuvent être résiliés avant leur échéance. La résiliation doit être faite moyennant un préavis de trois (3) mois avant la fin de l'échéance desdits contrats de licence. En cas de renouvellement automatique desdits contrats, le client peut résilier tout contrat de

licence moyennant un préavis de trois (3) mois pour la fin d'une année.

Le prix de l'abonnement, de la souscription ou de la maintenance est indexé au prix du fournisseur et au taux de change si applicable. En cas d'augmentation du prix, keyIT informera le client par email un (1) mois avant le préavis.

27. Propriété intellectuelle

Sauf stipulation expresse à cet effet dans un contrat spécifique, les présentes CG n'ont pas comme objet le transfert d'un quelconque droit de propriété intellectuelle entre les parties.

keyIT 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.

keyIT 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 de keyIT.

28. 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.

29. Autres dispositions

Si des parties des présentes 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.

Les clauses annexes, modifications et compléments apportés au contrat, en particulier aux CG et à la présente clause, ne sont valables que s'ils sont stipulés par écrit, à moins que les CG en disposent autrement.

Une partie ne peut transférer à des tiers des droits et obligations découlant du présent contrat que moyennant l'accord écrit de l'autre partie.

30. Publicité du contrat

Sauf désaccord du client, chacune des parties pourra mentionner le nom de l'autre partie et utiliser son logo, ainsi qu'une description sommaire de la nature des prestations objet du contrat, dans ses listes de référence à l'attention de clients potentiels, ses documents internes et/ou les documents à l'attention de ses sous-traitants participant à l'exécution des prestations convenues. Ce droit n'inclut pas le droit pour une partie de reproduire les marques commerciales de l'autre partie.

Toute autre communication relative aux relations contractuelles entre les parties, tel que communiqué de presse, article, diffusion de texte ou publicité devra faire l'objet d'un accord écrit préalable entre les parties.

31. 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.

KEYIT SE RÉSERVE LE DROIT D'AGIR AU FOR DU DOMICILE DU CLIENT.

TOUS LES RAPPORTS JURIDIQUES ENTRE LE CLIENT ET KEYIT SONT SOUMIS AU DROIT SUISSE.