

# Conditions Générales

## 1. Champ d'application et validité

- 1.1. Les présentes conditions générales régissent toutes les relations entre *bolay.co SA* et le client (ci-après : le “**Client**”) (*bolay.co SA* et le Client sont désignés ci-après collectivement comme les “**Parties**”).
- 1.2. Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales et en accepter le contenu sans réserve. Aucune condition générale contraire n’est applicable dans la relation entre les Parties sous réserve d’éventuelles conditions générales particulières de *bolay.co SA*. Toutes éventuelles conditions générales du Client sont exclues.

## 2. Offre et validité de l’offre

- 2.1. Les offres de *bolay.co SA* sont formulées sur la base des informations fournies par le Client. *bolay.co SA* se réserve le droit de modifier une offre si des éléments nouveaux sont portés à sa connaissance.
- 2.2. Une offre est valable jusqu’à l’expiration du délai de validité mentionné dans celle-ci. À défaut d’indication, le délai de validité de l’offre est fixé à deux (2) semaines à compter de sa date d’envoi.
- 2.3. L’offre signée ou le paiement, même partiel, d’un service marque la conclusion d’un contrat entre les Parties. Dans tous les cas, les Parties acceptent l’application des présentes conditions générales.
- 2.4. Sous réserve d’un accord contraire, les offres et les démonstrations sont gratuites.

## 3. Modification d’un contrat en cours de réalisation

- 3.1. Si le Client décide en cours de réalisation du projet de modifier le projet, entraînant ainsi des coûts de réalisation supérieurs à ceux initialement prévus, *bolay.co SA* établira une nouvelle offre soumise à acceptation du Client. *bolay.co SA* ne sera en aucun cas tenu d’effectuer notamment des prestations complémentaires, d’embellissement ou de modification d’interface décidées en cours de réalisation du projet par le Client.

- 3.2. Toute demande du Client tendant à la modification des prestations convenues entre les Parties doit être effectuée par écrit. *bolay.co SA* fera de son mieux pour répondre à la demande du Client.

## 4. Durée des contrats et résiliation

- 4.1. Sous réserve de dispositions particulières à cet égard, la durée d'un contrat conclu entre les Parties est fixée à douze (12) mois. Un contrat se renouvelle tacitement d'année en année, sauf accord contraire, pour autant qu'aucune des Parties ne le dénonce trois (3) mois avant son échéance par courrier recommandé.
- 4.2. Une résiliation anticipée de la part de *bolay.co SA* est possible en cas de violation d'un contrat ou des présentes conditions générales, et ceci sans préavis. Elle se fait sans dédommagement ni autre arrangement spécifique. La résiliation entraîne de facto une coupure des services concernés.
- 4.3. En cas de résiliation, le Client sera tenu de s'acquitter des montants dus en faveur de *bolay.co SA* jusqu'au jour de la résiliation. Si un forfait fixe a été convenu entre les Parties, ce forfait sera payé *pro rata temporis*.

## 5. Délai

- 5.1. Sous réserve d'un accord contraire sur un calendrier ferme et de ce qui suit, les délais convenus entre les Parties sont informatifs et n'entraînent aucune responsabilité de la part de *bolay.co SA* en cas de retard.
- 5.2. Lorsque les Parties conviennent d'un calendrier ferme, et que des retards sont causés par le Client ou par des tiers, *bolay.co SA* est déchargée de toute responsabilité en cas de non-respect des délais convenus.
- 5.3. Si des circonstances, dont la responsabilité n'est imputable à aucune des Parties ou à des tiers, retardent l'exécution des prestations, tout éventuel délai sera prolongé d'autant. *bolay.co SA* est notamment autorisée à interrompre ou à reporter des interventions pour des raisons de sécurité ou si elle estime que les conditions météorologiques empêchent un déroulement efficace des travaux.

## 6. Plateforme internet et maintenance des services

- 6.1. *bolay.co SA* cède au Client un droit d'utilisation des services hébergés durant la durée du contrat.
- 6.2. Le Client est conscient que la disponibilité de certains services dépend, entre autres, des réseaux de communication et d'alimentation en énergie. *bolay.co SA* met tout en œuvre pour assurer la gestion des données du Client et l'accès à ses plateformes internet, mais ne peut le garantir. Le Client renonce à demander des dommages-intérêts à l'encontre de *bolay.co SA* en lien notamment avec toute éventuelle indisponibilité des services, problématique de connexion ou coupure d'alimentation.
- 6.3. *bolay.co SA* procède à la mise à jour régulière des plateformes hébergées afin de proposer des solutions modernes et évolutives protégeant au mieux les intérêts du Client. Cependant, *bolay.co SA* ne saurait être tenu responsable d'un quelconque cas de vol de donnée ou acte de piratage. Le Client renonce expressément à faire valoir des dommages-intérêts à l'encontre de *bolay.co SA*.
- 6.4. *bolay.co SA* sauvegarde régulièrement les données du Client. Toutefois, *bolay.co SA* est déchargée de toute responsabilité en cas de perte de données et ne donne droit à aucun dommages-intérêts.

## 7. Propriété intellectuelle

- 7.1. Sauf accord écrit contraire, tous logiciels, applications et autres services développés par *bolay.co SA* restent son entière propriété. Le Client reconnaît qu'il n'acquière (et n'acquerra) aucun droit sur la propriété intellectuelle développée d'une quelconque manière par *bolay.co SA*.
- 7.2. Le Client renonce à prendre de quelconque mesure qui, directement ou indirectement, pourrait remettre en question la validité de l'un ou l'autre des droits de propriété intellectuelle, son enregistrement ou porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle de *bolay.co SA*.

## 8. Contrat de maintenance

- 8.1. *bolay.co SA* fournit différentes prestations de services (SLA: *Service Level Agreement*). Ces différentes prestations ne sont valables que dans le cadre d'une relation contractuelle spécifique et selon les descriptifs et consignes d'utilisation de *bolay.co SA*.
- 8.2. L'étendue des prestations de services est limitée au matériel ( hardware ) et aux services ( software ) fournis par *bolay.co SA*.

- 8.3. *bolay.co SA* propose différents types de contrats de maintenance en accord avec les besoins du Client.

## 9. Exécution

- 9.1. *bolay.co SA* jouit d'une totale liberté dans la réalisation d'un contrat conclu avec un Client. Dans ce contexte, *bolay.co SA* est autorisée à céder ou à sous-traiter totalement ou partiellement la réalisation du contrat à un tiers sans requérir l'autorisation préalable du Client. Aucune exclusivité n'est accordée par *bolay.co SA* au Client. Il en découle que *bolay.co SA* est libre de contracter avec d'autres clients éventuellement actifs dans le(s) même(s) domaine(s) que le Client.
- 9.2. Si un contrat prévoit un nombre d'heures à fournir périodiquement par *bolay.co SA* pour un certain prix, ce nombre d'heures peut être dépassé et les heures supplémentaires facturées séparément au tarif convenu préalablement entre les Parties. Tout report d'heures non effectuées sur une période prédéfinie n'est pas possible.
- 9.3. En cas d'intervention chez un Client, *bolay.co SA* établira une fiche d'intervention documentant les prestations effectuées. Le temps nécessaire à l'élaboration de la fiche d'intervention fait partie intégrante du temps de travail. Sur demande du Client, *bolay.co SA* peut établir un rapport détaillé à l'attention du Client. L'établissement de ce rapport peut être facturé au Client.

## 10. Rémunération

### I. Facturation des services informatiques

- 10.1. La facturation liée à l'acquisition de données et à l'utilisation des plateformes internet débute dès la date de création des services, même partielle, sur le compte du Client.
- 10.2. Les prix des services hébergés peuvent être adaptés, moyennant un préavis de six (6) mois.
- 10.3. Pour les services facturés proportionnellement à la quantité de données utilisées (par exemple pour les transferts et stockages de données), la facturation se base sur des décomptes périodiques. S'il manque des informations nécessaires à la facturation, une moyenne sera calculée sur la base du dernier décompte périodique facturé et le prochain décompte établissant les informations nécessaires à la facturation.

### II. Dans le cadre d'une offre ou de l'exécution d'un contrat

- 10.4. *bolay.co SA* fournit, en général, ses prestations contre rétribution périodique fixe ou aux coûts effectifs. Elle indique dans son offre le genre de coûts et les tarifs appliqués.

10.5. Toute offre ou commande signée par le Client peut faire l'objet d'une demande d'acompte correspondant en tout ou partie du prix convenu. L'exécution du contrat peut être conditionnée au paiement de l'acompte.

10.6. À défaut d'indication, le tarif horaire sera basé sur les recommandations de la Conférence de coordination des services de la construction et des immeubles des maîtres d'ouvrage publics (KBOB). Lors d'intervention sur site, l'heure entamée est facturée. Pour le support à distance (téléphone, courriel, etc.), le quart d'heure entamé est facturé.

### **III. Autres frais**

10.7. Sous réserve d'accord contraire, la rémunération de *bolay.co SA* ne couvre pas : les coûts des pièces de rechange, les autres frais de matériel, les frais de port et les frais d'administration.

10.8. Les frais de déplacement ne sont pas compris dans la rémunération fixe et sont facturés séparément.

### **IV. Divers**

10.9. *bolay.co SA* se réserve le droit à la fin de chaque année civile, d'indexer ses tarifs proportionnellement à l'indice suisse des prix à la consommation.

## **11. Exigibilité**

11.1. Lorsqu'un plan de paiement est prévu par les Parties, celui-ci détermine l'exigibilité de la rémunération. Lorsque la rémunération est exigible ou en cas de demande d'acompte, *bolay.co SA* adresse une facture au Client. Ce dernier s'engage à payer le montant dans un délai de vingt (20) jours à compter de la réception de la facture.

11.2. En cas de non-paiement d'une facture ou d'une demande d'acompte, *bolay.co SA* adresse un rappel au Client (mise en demeure). Des frais de rappel d'un montant de CHF 50.- (hors taxe) peuvent être mis à la charge du Client.

11.3. Si douze (12) jours après le rappel de paiement (mise en demeure) ou la demande d'acompte une facture demeure impayée, le service dont fait l'objet le contrat sera interrompu ou résilié conformément aux présentes conditions générales. Dans ce cas, des frais administratifs d'une valeur de CHF 200.- (hors taxe) ainsi que des frais de remise en service d'une valeur minimale de CHF 500.- (hors taxe) seront facturés.

11.4. Sans nouvelle du Client dans un délai de quarante-cinq (45) jours après l'interruption du service non payé, l'ensemble des configurations et des données du service concerné sera effacé irrévocablement. Le Client renonce expressément à faire valoir des dommages-intérêts à l'encontre de *bolay.co SA*.

- 11.5. Nonobstant ce qui précède, un intérêt de cinq (5) pourcent s'ajoutera aux montants dus à *bolay.co SA* en cas de retard dans les paiements. D'éventuels dommages-intérêts pour cause d'exécution tardive peuvent être réclamés au Client.
- 11.6. *bolay.co SA* se réserve également le droit de modifier les délais prévus dans la présente disposition.

## 12. Garantie

- 12.1. Sous réserve d'un accord contraire, les Parties conviennent d'exclure toute garantie pour les prestations et le matériel fournis par *bolay.co SA*.
- 12.2. Le Client assume notamment la pleine responsabilité de l'utilisation qui est faite du matériel et des services fournis par *bolay.co SA*.
- 12.3. Si une garantie constructeur est donnée au Client, ce dernier est tenu d'exercer son droit à la garantie conformément aux prescriptions du constructeur. Le Client sera également tenu d'informer *bolay.co SA* de tout éventuel défaut pouvant faire l'objet de la garantie constructeur.
- 12.4. Lorsqu'un constructeur tiers accepte de donner une garantie constructeur au Client, ce dernier en sera informé par *bolay.co SA* et il exercera son droit à la garantie conformément aux conditions posées par le constructeur tiers.

## 13. Réserve de propriété

- 13.1. Tout matériel, logiciel ou autres biens livré(s) ou facturé(s) au Client reste(nt) la propriété de *bolay.co SA* jusqu'au règlement complet des factures y afférent.

## 14. Exonération de responsabilité

- 14.1. Le Client libère *bolay.co SA* de toute responsabilité à l'exclusion de la faute grave et du dol pour les services rendus par celle-ci. Le Client renonce expressément à toute réclamation ou demande de dommage, y compris le manque à gagner, la perte d'économie, de production, de contrat ou d'opportunités commerciales en lien notamment avec les prestations effectuées, les modifications du contrat en cours de réalisation, des prestations en lien notamment avec la maintenance de services (accord de niveaux de services/*service level agreement*), le service d'assistance, le travail effectué chez le Client ou en cas de non réalisation d'un projet. *bolay.co SA* n'assume aucune responsabilité pour les faits des sous-traitants.

14.2. *bolay.co SA* ne peut pas non plus être tenue pour responsable pour des travaux qui ne peuvent être exécutés pour des raisons indépendantes de sa volonté.

## 15. Confidentialité

15.1. Les Parties s'engagent à maintenir confidentielles toutes informations destinées à rester confidentielles, sous réserve (i) de divulgations qui seraient exigées par la loi, (ii) de la divulgation à des sous-traitants, des mandataires, des entrepreneurs ou des conseillers pour l'exécution du contrat ou (iii) de ce qui serait nécessaire à la mise en œuvre des droits découlant du contrat entre les Parties.

## 16. Protection des données

16.1. Il se peut que des données nominatives d'un Client soient collectées et fassent l'objet d'un traitement informatique. *bolay.co SA* s'engage à traiter ces données conformément à la législation en vigueur. Chaque Client consent que certaines données enregistrées par *bolay.co SA* servent notamment à la réalisation des prestations offertes par *bolay.co SA* et à l'amélioration de ses services. Le Client autorise et donne expressément son consentement à *bolay.co SA* pour que celle-ci puisse notamment:

- faire suivre ses données enregistrées à des tiers dans la mesure où cela est indispensable à l'exécution du contrat avec le Client;
- utiliser les données du Client afin de lui envoyer de la publicité ou des offres ciblées par e-mail ou autre moyen de communication ;
- communiquer les données nécessaires d'un Client à un tiers dans un but de recouvrement de créance(s) ; et,
- être enregistré lors de ses contacts téléphoniques avec *bolay.co SA* dans un but notamment d'amélioration du service et d'exécution de contrat.

16.2. Le Client peut, en tout temps, s'adresser à *bolay.co SA* pour des questions de protection des données personnelles.

## **17. Modification des termes d'un contrat et des conditions générales**

- 17.1. Toute modification du contrat entre le Client et *bolay.co SA* doit revêtir la forme écrite. Le Client ne peut en aucun cas céder le contrat à un tiers sans l'approbation préalable de *bolay.co SA*.
- 17.2. *bolay.co SA* se réserve le droit de modifier unilatéralement ses conditions générales à tout moment. En cas de changement des conditions générales, *bolay.co SA* en informera le Client. Le Client est également tenu de s'informer sur les conditions générales applicables. En cas de litige, les conditions générales en vigueur au moment de la conclusion d'un contrat seront applicables.

## **18. Droit applicable et tribunaux compétents**

- 18.1. Tout contrat et relations avec *bolay.co SA* ainsi que les présentes conditions générales sont régies par le droit suisse exclusivement, à l'exclusion de ses règles de conflits de lois.
- 18.2. Sous réserve d'éventuels fors impératifs, tous litiges, différends ou prétentions nés d'un contrat, d'une relation avec *bolay.co SA* ou des présentes conditions générales ou se rapportant à celles-ci, seront tranchés par les tribunaux compétents au siège de *bolay.co SA*.
- 18.3. Si l'une des dispositions des présentes conditions générales est invalide, nulle, illégale ou inapplicable, la validité, l'existence, la légalité et l'applicabilité des autres dispositions ne seront pas affectées, lésées ou altérées.