

Conditions générales pour la sauvegarde à distance

1 Préambule

Les conditions générales régissent l'ensemble des obligations et des droits qui lient les parties. Ces conditions générales forment un contrat et seront appelées, le « contrat ».

Smartek Sàrl, ci-après « Smartek », est une société fournissant un logiciel et des prestations de services en vue de la sauvegarde de données informatiques, sauvegarde réalisée par le biais de sa connexion Internet, qu'elle ne fournit cependant pas elle-même.

Est appelé « client », la personne physique ou morale qui souscrit à un abonnement de sauvegarde distant.

En cas de perte par un client des informations figurant dans la mémoire d'un ordinateur désigné (incident technique, vol, sinistre,...), Smartek veillera à ce que l'ensemble des données envoyées sur le serveur de sauvegarde soient à nouveau disponibles et assurera leur transfert par le biais de sa connexion Internet vers un ordinateur désigné par le client.

Ces informations seront, en outre, protégées de façon à rester strictement confidentielle. En cas de vol des serveurs hébergés par Smartek, il sera impossible à un tiers d'accéder aux données car celles-ci sont cryptées.

Ce contrat remplace tous les documents, offres, e-mails, etc. qui auraient pu être échangés entre Smartek et le client en vue de la signature du contrat. Le client reconnaît explicitement qu'aucune information reçue verbalement n'est en contradiction avec les stipulations de ce contrat et avec les éventuels documents et informations qui lui ont été communiqués par Smartek ou son représentant.

2 Validité du contrat

L'acceptation de l'offre établie par Smartek ou le règlement du montant de la sauvegarde signifie l'acceptation des présentes conditions générales.

3 Durée du contrat

A défaut de notification, un mois avant son terme, d'une résiliation signifiée par Smartek ou le client par lettre recommandée avec accusé de réception, le contrat sera automatiquement renouvelé par tacite reconduction pour des périodes successives d'un an.

Chacune des parties pourra mettre fin au contrat de plein droit et avec effet immédiat, en cas de manquement grave par l'une des parties à ses obligations. Dans ce cas, la décision de mettre fin au contrat doit être communiquée à l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception, en précisant la violation contractuelle concernée. Sera notamment considéré comme manquement grave, le non-respect des obligations du client stipulées à l'article 5 ou le défaut de paiement d'une des mensualités prévues dans les huit jours de son échéance.

En cas de résiliation anticipée du contrat pour une raison imputable au client, celui-ci sera tenu de payer immédiatement à Smartek, à titre d'indemnité de préavis, une somme égale à 60% du montant total des mensualités restant à échoir pour la période en cours. La base de calcul des mensualités restant à échoir sera déterminée par la moyenne des douze dernières factures récurrentes envoyées au client ou, si le client n'est pas encore client depuis douze mois à la date de résiliation, la base de calcul sera déterminée par l'ensemble des factures récurrentes envoyées au client depuis le début du contrat.

4 Obligations de Smartek

En contrepartie du respect par le client de l'ensemble de ses obligations telles qu'elles résultent de l'application du contrat, Smartek s'engage à assurer les prestations présentées en préambule et précisées aux articles suivants.

4.1 Lieu et délai de livraison

Le logiciel devant équiper les ordinateurs du client et les prestations de Smartek en liaison directe avec ceux-ci seront livrées et réalisées à l'adresse du client telle qu'indiquée dans l'offre.

Les ordinateurs concernés seront reliés, via la connexion internet du client, au centre de données de Smartek.

4.2 Installation et réception du logiciel

L'installation du logiciel donne lieu à l'établissement d'un procès verbal constatant la mise en place effective de celui-ci, sa prise en charge par le client et le caractère opérationnel de la solution de sauvegarde. Le client, en signant le procès-verbal d'installation, constate la mise en place pour accord. Celui-ci implique qu'il déclare et garantit que l'installation s'est faite suivant les règles de l'art et que Smartek a laissé les logiciels et le matériel en bon état de fonctionnement.

4.3 Formation du personnel utilisateur

Lors de la mise en place du logiciel, une formation immédiate du personnel utilisateur est dispensée par Smartek ou son mandataire. La formation porte sur la manipulation du logiciel de sauvegarde. Après formation de l'utilisateur, ce dernier pourra télécharger lui-même via sa connexion internet les fichiers éventuellement perdus, sans l'aide de Smartek.

4.4 Aide à l'utilisation du logiciel

Une assistance téléphonique est assurée du lundi au vendredi de 9h00 à 18h30, jours fériés exclus.

4.5 Accès aux données

Smartek ne donnera pas accès aux serveurs contenant les données clients. Après demande du client, Smartek apportera les données physiquement.

4.6 Rapport de sauvegarde

Après chaque opération de sauvegarde de données, le logiciel installé sur la machine du client générera un rapport de sauvegarde (log) reprenant l'ensemble des fichiers envoyés sur le serveur de sauvegarde. Ce rapport pourra être utilisé comme preuve que les fichiers auront effectivement été envoyés sur le serveur de sauvegarde de Smartek.

4.7 Maintenance du logiciel

Smartek s'engage à assurer, pendant toute la durée du contrat, la maintenance du logiciel nécessaire pour la sauvegarde des données. Smartek n'assure pas de visites périodiques de contrôle : les interventions de maintenance sont effectuées sur demande du client, en cas d'anomalie de fonctionnement.

Smartek informera le client via e-mail des opérations de maintenance du serveur de sauvegarde situé dans le centre de données de

Smartek, 4 jours ouvrables avant leur programmation, sauf en cas d'urgence.

La maintenance du logiciel installé chez le client est subordonnée au respect par ce dernier de ses obligations relatives aux conditions d'utilisation du logiciel, telles qu'elles sont définies à l'article 5 de ces conditions générales.

L'infrastructure mise à disposition par Smartek permet :

- L'envoi des données par la connexion Internet du client.
- La conservation et la protection des données sur les serveurs de sauvegarde de Smartek.
- La récupération des données vers la(les) machine(s) du client par la connexion Internet de ce dernier.

5 Obligations du client

Afin de pouvoir effectuer les sauvegardes de données, le client autorise Smartek à effectuer si nécessaire certaines manipulations techniques sur chacun des ordinateurs dont les données doivent être protégées. Le but de ces manipulations techniques sera d'installer et de tester le logiciel de sauvegarde de données.

Le client s'engage à :

- Utiliser le logiciel dans des conditions conformes à son usage et signaler à Smartek, sans délai par e-mail, toute détérioration de l'installation ou de l'un de ses éléments constitutifs qu'il pourrait constater ;
- Ne pas modifier les logiciels fournis par Smartek de quelque façon que ce soit, ni les intégrer dans quelque autre programme que ce soit.
- Veiller à disposer d'une connexion au réseau Internet opérationnelle.
- Consulter régulièrement les rapports de sauvegarde (logs) générés par le client.

Le client reconnaît que l'éventuel défaut de fonctionnement de sa connexion Internet n'est en aucun cas de la responsabilité de Smartek. Le client est par ailleurs parfaitement conscient du fait que la sauvegarde de données ne peut avoir lieu que si cette connexion fonctionne convenablement.

Le coût de la connexion entre le client et les serveurs de Smartek, connexion étant indispensable pour que la sauvegarde puisse être effectuée, reste intégralement à charge du client et n'est en aucune manière inclus dans la redevance due à Smartek.

Le client certifie sincère et véritable l'ensemble des informations communiquées à Smartek au terme des présentes et s'engage à informer Smartek dans les plus brefs délais en cas de modification d'une quelconque de ces informations.

Le client s'engage à utiliser le logiciel mis à disposition uniquement dans le cadre de son sa société.

Il est de la responsabilité du client d'effectuer régulièrement des tests de récupérations de données du serveur de Smartek afin de s'assurer qu'en cas de perte de données, il puisse reconstituer le(s) fichier(s) perdu(s).

Le client est tenu au courant par Smartek des systèmes d'exploitation que ce dernier supporte. Le client s'engage à garder ses ordinateurs équipés avec des versions récentes des systèmes d'exploitation supportés par Smartek.

6 Garantie

Smartek a souscrit à une assurance de type « Responsabilité Civile Professionnelle » pour un capital d'un million de francs suisses (1'000'000.00 francs suisses) par sinistre par année d'assurance, dans le cas où la responsabilité de Smartek se trouverait engagée par suite d'un défaut de respect de ses obligations.

Smartek garantit que le service défini dans le préambule sera fourni avec toute la diligence et la compétence raisonnablement requises afin de s'assurer que toutes les données transférées sur le serveur de sauvegarde seront disponibles pour récupération.

Smartek ne donne aucune garantie en ce qui concerne le logiciel qu'elle n'a pas fourni dans le cadre de ce contrat, ou qui ont été modifiés ou adaptés, sans son accord, par des personnes autres que les techniciens de Smartek.

Smartek exclut toute garantie expresse ou implicite non stipulée dans ce contrat.

7 Limitation de responsabilité

La responsabilité de Smartek, par sinistre, est limitée aux dommages directs et/ou prévisibles subis par le client et au montant de l'indemnité versée par l'assurance.

Smartek ne sera en aucun cas tenu d'indemniser d'éventuels dommages, de quelque nature que ce soit, résultant:

- des dérangements causés aux logiciels et/ou matériel du client qu'elle n'a pas fournis dans le cadre de ce contrat après signature du procès verbal d'installation par le client
- d'anomalies de fonctionnement du logiciel occasionnées par des modifications ou des adaptations apportées à ce logiciel par des personnes autres que Smartek ou ses sous-traitants, et ce sans l'accord de Smartek
- de la connexion internet choisie par le client et/ou du non-fonctionnement de cette même ligne
- des données localisées sur l'ordinateur à sauvegarder, qui n'auront pas été sélectionnées par le client pour être sauvegardées sur le serveur de smartek
- de la non-légalité du contenu des données sélectionnées par le client pour être sauvegardées sur le serveur de sauvegarde
- de la perte des mots de passe du client, permettant de récupérer les données sauvegardées dans le centre de données de Smartek
- de tout fait qui peut être démontré comme étant indépendant de la volonté de Smartek.

Smartek n'intervient ni dans les relations contractuelles éventuelles entre le client et les autres utilisateurs du réseau Internet, ni dans les relations entre le client et son fournisseur d'accès Internet.

8 Confidentialité

Chacune des parties s'engage à mettre en œuvre les moyens appropriés pour garder confidentiels les informations et documents fournis par l'autre partie dans le cadre de l'exécution de ce contrat.

Les données transférées par le client à Smartek utilisent un canal crypté, rendant son écoute impossible. Un autre algorithme de cryptage est installé sur les serveurs empêchant tout risque que les données puissent être lues en cas de vol.

Les obligations de confidentialité des parties l'une envers l'autre resteront en vigueur même après le terme du contrat.

9 Propriété et Droits de propriété intellectuelle

Le client accepte et reconnaît que ce contrat ne lui permet pas d'acquérir la propriété, ni les droits de propriété intellectuelle sur le logiciel et tout autre élément mis à sa disposition par

Smartek dans le cadre de l'exécution du contrat. Smartek octroie seulement un droit d'utilisation du logiciel et de tous les documents mis à sa disposition dans le cadre du contrat et ceci pour la durée du contrat.

10 Modalités de paiement

Le prix d'ensemble des prestations de Smartek, représente notamment le paiement d'une quote-part de ses frais de commercialisation, de ses frais de personnel qualifié chargé de l'installation, la formation et la maintenance, de ses frais d'achat et/ou de financement de l'installation auprès d'un organisme tiers, de ses frais de sauvegarde de données, de ses frais de gestion administrative et comptable.

Les factures sont établies annuellement et payable dans les 15 jours. En cas de non paiement à l'échéance des factures, le client accepte d'ores et déjà un taux d'intérêt de 10%/an sur les factures dues, ainsi qu'une facturation supplémentaire de Frs. 10.- par courrier de rappel simple et de Frs. 20.- par courrier de rappel par lettre signature.

Le non-paiement d'une facture après le deuxième rappel donnera lieu de plein droit à la rupture du contrat à charge du client telle que décrit dans le troisième paragraphe de l'article 3. Smartek aura le droit souverain tant que toutes les sommes des factures ne seront pas payées et pourra suspendre l'accès du client au serveur de sauvegarde. Même si le client n'a plus accès à ses données, dans la mesure où Smartek gère la conservation et la protection des données informatiques du client, Smartek facturera au client la totalité du service.

11 Frais d'activation

A la signature de l'offre, le client verse la somme de cent cinquante francs suisse (150.- francs

suisse) à titre de frais d'activation qui font l'objet d'une facture spécifique.

12 Notifications

Sauf mention contraire, toute notification nécessaire ou autorisée dans le cadre de ce contrat devra se faire par écrit, par envoi recommandé avec accusé de réception ou être remise en mains propres, à l'adresse respective des parties. Tout changement des coordonnées de l'une des parties doit être promptement communiqué à l'autre par email.

13 Modification de prix et des conditions générales

Toute modification des tarifs sera annoncée au client, via courrier électronique, avec un préavis de deux mois. Les changements éventuels de tarifs donnent droit à une résiliation avec effet immédiat de la part du client.

Les modifications éventuelles ou actualisations des conditions générales peuvent être consultées en tout temps sur le site de Smartek (<http://www.smartek.ch>) et sont annoncées par email à l'adresse de contact de chaque client. Le client s'engage à les consulter, afin de se tenir au courant des modifications éventuelles; ces modifications ou actualisations sont opposables à tous les utilisateurs dès leurs communications.

14 For juridique et droit applicable

Le for juridique est à Lausanne. Le droit applicable au présent contrat est le droit suisse.

Le 31 mars 2010, Lausanne
Smartek Sàrl