

Conditions générales CloudServices secteur ICT Services des entreprises du groupe Alpiq InTec

(appelées "Alpiq" dans ce qui suit)

État janvier 2017

1 Objet du contrat, prestations

- 1.1 Alpiq fournit sur la base du contrat d'hébergement les prestations d'assistance demandées par le client dans le domaine des systèmes d'information et de communication. Ce contrat définit le contenu des prestations à fournir par chaque partie ainsi que leur collaboration. L'étendue des prestations de service peut comprendre l'offre globale de prestations de service d'Alpiq.
- 1.2 Les données du client compulsées lors de la fourniture des prestations de service sont traitées de manière strictement confidentielle.

2 Hiérarchie des documents

Si certains éléments contractuels s'avéraient contradictoires, leur priorité serait déterminée dans l'ordre décroissant des chiffres mentionnés ci-dessous. En cas de contradictions entre les éléments contractuels, la disposition la plus récente l'emporte sur celle plus ancienne.

1. Conditions générales CloudServices secteur ICT Services des entreprises du groupe Alpiq InTec (état janvier 2017).
2. Conditions commerciales générales secteur ICT Services des entreprises du groupe Alpiq InTec (état janvier 2017).

3 Obligations de coopérer et d'informer

Le client est tenu :

- de signaler immédiatement à Alpiq les perturbations qu'il est en mesure d'identifier ;
- de prendre, dans la limite du raisonnable, toutes les mesures permettant d'identifier les perturbations et leurs causes ou de faciliter leur élimination ;
- après avoir signalé le dérangement à Alpiq, de rembourser les dépenses générées par la vérification de ses équipements, si et pour autant que l'examen révèle que la perturbation relevait de la responsabilité du client ;
- de traiter ses identifiants et son code d'accès de manière confidentielle et d'empêcher toute connexion par des tiers, sachant qu'il a toujours la possibilité de modifier son code d'accès ou de le faire modifier ;
- de garder secrètes les données d'accès à son compte, sachant qu'il répond des dommages causés à Alpiq en raison d'une utilisation abusive de l'accès ;
- de respecter le droit suisse et international ainsi que les règles de conduite généralement admises ;
- de communiquer sans délai tout changement concernant son nom, sa société, son siège social ou son domicile, son adresse de facturation, son statut juridique ainsi que toute circonstance importante susceptible d'avoir des conséquences juridiques sur le lien contractuel avec Alpiq, et de supporter les frais générés par le travail supplémentaire que la communication tardive de ces éléments a engendré.

4 Activités et contenus interdits

Il est généralement interdit au client de traiter ou d'enregistrer les contenus suivants sur les serveurs d'Alpiq, d'y accéder soi-même via les serveurs ou d'en permettre l'accès à des tiers :

- représentations de la violence dans l'esprit de l'art. 135 du Code pénal suisse (CP) ;
- écrits, enregistrements sonores ou visuels et représentations pornographiques dans l'esprit de l'art. 197 CP ;

- appels à la violence dans l'esprit de l'art. 259 CP ;
- contenus portant sur la discrimination raciale dans l'esprit de l'art. 261bis CP ;
- provocation ou incitation à des actes répréhensibles ;
- offre et/ou placement de jeux de hasard illicites dans l'esprit de la Loi sur les loteries ;
- informations enfreignant les droits d'auteur, les droits de protection apparentés ou autres droits intellectuels de tiers ;
- logiciels permettant durablement un transfert libre des données ou conduisant à une utilisation abusive (p. ex. envoi de mails en masse, pages de pur téléchargement, etc.) ;
- logiciels ou paramétrages qui permettent des circulaires publicitaires ou des envois de mails en masse (actions mailing) par voie électronique via les adresses mail de son domaine.

5 Utilisation des e-mails

- 5.1 Il incombe au client de contrôler régulièrement sa messagerie électronique personnelle (e-mail) pour détecter la présence de messages qui ne seraient pas dignes de confiance. L'envoi de courriels publicitaires par le client à des tiers, sans y avoir été invité, n'est pas autorisé. Alpiq se réserve le droit, dans le cas où elle apprendrait l'existence d'une infraction à cette disposition, de bloquer le compte d'accès du client sans annonce préalable jusqu'à clarification des faits.
- 5.2 L'envoi en masse de mails indésirables (spamming, mail bombing) via les serveurs d'Alpiq est interdit. L'exploitation de listes de mailing dans une étendue susceptible de nuire à la stabilité de fonctionnement des systèmes est également strictement interdite. Les comportements de cette nature sont considérés comme un usage abusif du service et ont pour conséquence le blocage de l'accès ainsi qu'une éventuelle résiliation immédiate du contrat d'hébergement.

6 Blocage de l'accès

- 6.1 Alpiq se réserve le droit de bloquer immédiatement, à la charge du client, le service de celui-ci en cas d'utilisation abusive. Le blocage est maintenu jusqu'à ce que les faits en question soient clarifiés et/ou que le client fournisse la preuve du caractère anodin des contenus concernés.
- 6.2 En outre, Alpiq se réserve le droit de bloquer le service d'hébergement du client à ses frais dans le cas où son comportement en tant qu'utilisateur nuirait de près ou de loin au bon fonctionnement du serveur. Les droits à réparation du dommage du côté d'Alpiq restent en tous les cas réservés.
- 6.3 Si le client ne parvient pas à prouver le caractère anodin des contenus concernés ou si le fonctionnement du serveur est altéré d'une quelconque manière par le comportement de l'utilisateur, Alpiq peut résilier sans délai le contrat d'hébergement.

7 Sécurité des données

- 7.1 Le client effectue lui-même aussi des copies de sauvegarde des données que le client transmet sur les serveurs d'Alpiq. Alpiq sauvegarde les données clients à intervalles réguliers à un emplacement retiré. Si le client souhaite qu'Alpiq procède à une restauration des données, celle-ci sera effectuée dans la mesure du possible.
- 7.2 Cependant Alpiq ne garantit en aucun cas que les données du client puissent être effectivement restaurées. Alpiq ne fournit aucune garantie pour la récupération et/ou la restauration des données clients et décline toute responsabilité pour la perte de telles données et pour tout dommage consécutif éventuel.

7.3 Les données enregistrées localement sur le PC ou l'ordinateur portable d'un client ne sont jamais sauvegardées automatiquement ou manuellement sur un support de mémoire externe. Par conséquent, le client assume également seul le risque de perdre de telles données et Alpiq décline toute responsabilité pour la perte de pareilles données et pour tout dommage consécutif éventuel.

8 Transfert de données via Internet

L'utilisation d'Internet comporte, pour le client, différents types de risques relatifs à la protection des données. La protection des données notamment n'est pas garantie lorsque celles-ci sont transférées de manière non cryptée. Par défaut, les e-mails ne sont jamais cryptés. Les e-mails non cryptés qui sont transmis peuvent être lus, modifiés ou bloqués par des tiers. Un cryptage des e-mails peut être implémenté à la demande du client par Alpiq contre paiement.

9 Exonération d'Alpiq

Le client s'engage à libérer ou exonérer Alpiq de prétentions de tiers - quelles qu'elles soient - qui résultent de l'illégalité des contenus enregistrés par le client sur l'espace mémoire faisant l'objet du contrat. L'obligation d'exonération comprend aussi celle de libérer ou d'exonérer entièrement Alpiq des frais de défense en justice (par ex. frais d'expertise, d'avocat et de justice).

10 Prix, conditions, délai et retard de paiement

10.1 Les prix définis dans le contrat d'hébergement s'entendent tous nets en francs suisses, hors TVA (départ Zurich) et reposent sur les rapports de prestations de service en lien avec le contrat.

10.2 Les ressources pour l'hébergement font respectivement l'objet d'une facturation mensuelle par anticipation selon l'utilisation effective du client. La première facture mensuelle est fondée sur les ressources mentionnées dans la commande et est calculée d'avance sur cette base.

10.3 Alpiq se réserve expressément le droit de bloquer immédiatement l'accès au centre d'hébergement (hosting center) en cas de retard de paiement ou d'impayés (cf. point. 7 CCG ICT Services du groupe Alpiq InTec, état janvier 2017).

11 Durée minimale du contrat et résiliation

11.1 Le contrat d'hébergement est exécutoire au moment de sa signature par les deux parties. La durée minimum du contrat est de un an. Le contrat d'hébergement est conclu pour une durée indéterminée.

11.2 En cas d'utilisation de matériel client spécifique à celui-ci, la durée minimale du contrat est de deux ans à compter de sa signature.

11.3 La partie contractante mentionnée dans le contrat peut résilier le contrat d'hébergement à la fin d'un mois civil par lettre recommandée (formalité prescrite) en respectant un délai de préavis de trois mois.

11.4 Alpiq peut à tout instant dénoncer le contrat d'hébergement à la fin d'un mois civil en respectant un délai de préavis de trois mois.

12 Information concernant la confidentialité et la propriété

Le transfert, la réception ou la possession du présent document et du contrat d'hébergement ne donnent pas le droit d'utiliser à d'autres fins (en interne ou vis-à-vis de tiers), de près ou de loin, les informations qui y sont contenues. Sauf accord préalable écrit d'Alpiq, il est interdit de copier, publier ou divulguer les informations contenues dans le présent document et dans le contrat d'hébergement.

13 Référence client

Vis-à-vis de tiers, Alpiq a le droit d'indiquer comme référence le client et/ou sa société (y compris marque du client).

14 Responsabilité

Alpiq n'octroie pas de garantie et décline toute responsabilité pour les erreurs de logiciels et de matériel qu'elle utilise ou exploite ainsi que pour la perte ou la modification non autorisée des données et des e-mails du client. Alpiq n'est pas responsable des interruptions d'exploitation chez le client à des fins de dépannage, de maintenance, de réorganisation d'infrastructure (commutations, etc.) ou d'introduction de nouvelles ou d'autres technologies. La responsabilité

pour les dommages ou les dommages consécutifs de toute nature, notamment pour le manque à gagner, est exclue. Doit être respecté en complément de cette clause de limitation de la responsabilité le point 11 des CCG secteur ICT Services du groupe Alpiq InTec (état janvier 2017).

15 Indépendance des clauses (Dissociation)

Si certaines dispositions du présent contrat devaient s'avérer sans effet ou le devenir en raison d'une circonstance ultérieure, la validité des autres clauses du contrat ne saurait en être affectée. La disposition invalide sera remplacée, pour autant que cela soit juridiquement possible, par une clause qui soit aussi proche que possible de l'objectif contractuel visé par les parties. La même règle s'applique en cas de lacunes involontaires dans les dispositions du contrat.

16 Modification du contrat

Toute modification et/ou adjonction au contrat d'hébergement et aux Conditions générales d'hébergement nécessite la forme écrite et doit être valablement signée par les deux parties.

17 Conditions commerciales générales

Sont applicables en complément les Conditions commerciales générales secteur ICT Services des entreprises du groupe Alpiq InTec (état janvier 2017).