

Généralités

Le présent document décrit les conditions générales appliquées aux produits et prestations fournis par Omne Computers Sàrl (ci-après : l'Entreprise). Par heures ouvrables, il est entendu les tranches horaires suivantes : de 8h00 à 12h00 et de 13h30 à 19h00, et ce, du lundi au vendredi, sauf jours officiellement fériés et chômés. En cas d'urgence (prestations fournies en dehors des tranches horaires précitées et durant les jours fériés et chômés officiellement), un supplément horaire équivalent à 50% du tarif horaire le samedi et 100% pour les autres jours est facturé en sus.

Garanties**Pièces détachées**

Les garanties appliquées sur les pièces détachées sont celles appliquées par le constructeur de ces dernières. Les produits concernés par la garantie constructeur sont tous les produits non-inclus dans une machine assemblée par l'Entreprise (tour ou serveur). Les garanties appliquées par les constructeurs varient de 12 mois à "à vie". Les composants défectueux sont remplacés par des composants de même gamme. L'échange sous garantie ne donne pas droit à une génération de matériel plus récente.

Sauvegarde des données

Les données contenues sur des supports informatiques ne sont pas garanties. Il est du devoir du client de sécuriser ses données afin de prévenir les conséquences d'une panne.

Services

La garantie des services est de 12 mois. Elle couvre uniquement les potentielles erreurs de configuration effectuées par un collaborateur de l'Entreprise, ainsi que leurs conséquences. Les problèmes liés à des intervenants externes ou des choix inexacts de la part du client ne sont pas couverts. Sauf dans le cas d'un contrat de maintenance SLA, le suivi de l'infrastructure et des équipements à disposition du client sont sa responsabilité. L'Entreprise admet le principe que le client est en possession des licences et autorisations en rapport avec les logiciels qu'il utilise.

Hébergement

L'Entreprise offre un service d'hébergement "best-effort" et ne garantit pas un uptime des services sans interruptions. Tous les efforts et outils sont mis en œuvre afin de fournir la meilleure qualité de service possible. L'Entreprise décline toute responsabilité quand aux potentielles conséquences liées à une panne de service FTP, Mail, HTTP, MySQL ou autre.

Machines assemblées et serveurs (hors Omnebox)

Sauf extensions de garantie ou précision écrite, la garantie des systèmes complets et assemblés par l'Entreprise est au minimum de 12 mois "pièces et main-d'œuvre". Les extensions ne peuvent être achetées que durant la période de garantie. Elles ne couvrent que les composants et non la main-d'œuvre y relative. La garantie d'une machine couvre les défauts matériels et le coût de la réparation et/ou remplacement des pièces concernées. Si l'installation du système opératif présent sur la machine est altérée par la défectuosité d'un composant, l'Entreprise n'offre aucune garantie sur les données des utilisateurs. Les éventuels frais de récupération des données utilisateurs sont à la totale charge du client. Les composants défectueux sont remplacés par des composants de même gamme. L'échange sous garantie ne donne pas droit à une génération de matériel plus récente.

Matériel d'occasion

Le matériel d'occasion est doté d'une garantie de 30 jours sauf précision explicite sur la facture.

Services récurrents**Renouvellement**

Si aucune demande de résiliation n'a été faite par le client, les services vendus sous forme d'abonnement (annuel, semestriel ou mensuel) sont renouvelés tacitement à la fin de la période.

Résiliation

La résiliation des services récurrents doit être formulée par écrit en respectant un préavis de 30 jours avant la date de fin d'abonnement.

Paieement et facturation

Sauf spécification explicite, tous les prix affichés incluent la TVA de 8%.

Moyens de paiement acceptés

Les paiements s'effectuent comptant au travers des moyens de paiement suivant : Cash, Postcard, Maestro. Les paiements par carte de crédit (Visa, Mastercard, etc.) sont acceptés. Des frais de traitement de 2.5% sont facturés en sus et ajoutés à la facture concernée. Un paiement par facture n'est pas accordé à un client lors de son premier achat. L'Entreprise réserve le droit à ses employés d'accorder un paiement par facture à 10 jours. Les paiements par acomptes ou mensualités ne sont en principe pas pratiqués mais peuvent être accordés dans certains cas. Le droit d'acceptation d'un paiement par acomptes ou mensualités est réservé aux gérants de la société. Des frais de dossiers sont perçus afin de couvrir les frais administratifs générés.

Escomptes

Un escompte de 2% est accordé si les conditions suivantes sont réunies :

- Le paiement de la facture est réalisé dans les 10 jours à dater de la date d'émission (le sceau postal faisant foi)
- Le montant de la facture dépasse 1000CHF.
- Le client est une entreprise enregistrée au Registre du Commerce.

Défauts de paiement

Si le paiement n'est pas effectué dans les délais impartis, les frais administratifs engendrés sont à la charge du client. L'Entreprise se réserve le droit de désactiver les services actifs chez le client ainsi qu'en ligne (hébergements, services mail, etc.), et de suspendre les commandes et travaux en cours.

Conditions particulières relatives à Omnebox**Facturation et périodicité**

Omnebox est facturé de manière mensuelle ou annuelle. La période d'abonnement minimale est de 12 mois pour tous les services. Un acompte équivalent à 6 mois d'abonnement est sollicité avant la mise en service.

Mise en service

D'une manière générale, toute la configuration et les frais de mise en service sont inclus. Néanmoins, la configuration se limite à des accès standard aux fonctionnalités. Les personnalisations et adaptations personnelles ne sont pas incluses dans ce service et font partie d'un service de support. La délimitation exacte des services inclus durant l'intégration des postes clients est définie par l'Entreprise.

Délais de livraison

Dès la commande, un délais de la mise en place oral ou écrit doit être spécifié et convenu entre les deux parties en fonction des conditions et contraintes logistiques.

Garantie

Le service Omnebox est de type « best effort ». Sauf condition contractuelle, L'Entreprise ne garantie pas le fonctionnement ininterrompu des services fournis. Dans la mesure du possible, les opérations de maintenances sont réalisées hors des heures de travail.

Résiliation

Toute résiliation de service doit être formulée par écrit et reçue au minimum 60 jours avant la date de cessation de service. Aucun frais de résiliation n'est perçu. L'Entreprise s'engage à faciliter le retrait de ses équipements et la restitution des données utilisateur. Le matériel mis à disposition est la propriété de l'Entreprise. Les données sont restituées dans l'intégralité.

Obligations du client

- Suivre les recommandations de l'Entreprise et signaler tout problème ou dysfonctionnements dans les 10 jours suivant la réalisation du service. L'Entreprise n'est plus responsable des dysfonctionnements qui n'auraient pas été signalés dans cet intervalle.
- Prévenir l'Entreprise de tout changement concernant les données fournies. Le client est seul responsable des éventuels dysfonctionnements qui pourraient résulter d'informations erronées.
- Maintenir une adresse e-mail et une adresse postale valide. Les informations seront mises à jour par courrier adressé au siège de l'Entreprise.

Responsabilité

L'Entreprise est responsable des dysfonctionnements consécutifs liés à un défaut dans la configuration ou l'exécution des services. Cette responsabilité se limite à la remise en état de bon fonctionnement des services et fonctionnalités. Les autres causes de dysfonctionnement (dégâts naturels, chocs, mauvaises manipulations, vols, piratage, modifications par des tiers) ne sont pas couvertes. En cas de dysfonctionnement d'un service fourni par l'Entreprise sujet à une garantie, l'Entreprise est tenue de remettre en fonction les différents éléments touchés, mais ne peut être tenue pour responsable des impacts sur la productivité ou le profit du Client.

Dispositions légales

Le for juridique est à Fribourg (Suisse). Les dispositions du code des obligations sont applicables à toutes les questions qui ne sont pas traitées dans les conditions générales ci-dessus.