

# CONDITIONS GÉNÉRALES

Edition Mai 2026

English version below (*en cas de divergence, la version française prime*)

## I. CADRE GENERAL

### 1. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

**1.1 Objet.** Les présentes conditions générales (ci-après les « CG ») régissent l'ensemble des relations contractuelles entre le prestataire de services et/ou le revendeur de produits informatiques (ci-après « le Prestataire ») et son client (ci-après « le Client »), qu'il s'agisse :

- a) de vente de matériel et de logiciels;
- b) de prestations de services : projets, intégration, conseil, délégation de personnel ;
- c) de services managés : infogérance, cloud, sécurité, hébergement ;
- d) de tout autre service décrit dans le Contrat de prestations ou l'offre acceptée.

**1.2 Champ d'application.** Les CG prévalent sur les conditions générales du Client, sauf acceptation expresse et écrite de ces dernières par le Prestataire.

Dans l'hypothèse où les conditions générales du Client prévoient une clause similaire de priorité, alors seules les clauses pouvant coexister seront maintenues, les lacunes devant être comblées par le régime légal applicable ou par le juge.

### 2. HIERARCHIE CONTRACTUELLE

Le contrat entre le Prestataire et le Client (ci-après « le Contrat ») est constitué, en cas de divergence entre documents, par l'ordre de priorité suivant :

1. Le Contrat de prestations ou Contrat de service signé (corps du contrat)
2. L'offre finale et/ou la confirmation de commande acceptée et signée par le Client
3. Les annexes techniques : périmètre, SLA, catalogue de services, fiches de profils
4. Les CG

Toute dérogation aux CG doit figurer dans un document écrit de rang supérieur et être accepté par les deux parties au Contrat.

Le Prestataire peut agir comme intermédiaire, les conditions générales de ses fournisseurs s'appliquant en sus et, en cas de conflit, avec priorité. Ceci n'a toutefois pas de conséquence sur l'art. 1.2 des CG concernant la relation entre le Prestataire et le Client.

### 3. CONCLUSION DU CONTRAT

Le Contrat est réputé valablement conclu :

- par la signature d'un Contrat de vente, de prestations ou de services par les deux parties ; ou
- par la signature de l'offre par le Client et sa confirmation par le Prestataire ; ou
- par l'acceptation écrite de l'offre dans son délai de validité (30 jours calendaires) ; ou
- par la fourniture et l'acceptation, sans réserve, de prestations ou produits commandés par le Client.

L'acceptation des CG découle de l'acceptation de l'offre ou du Contrat de vente, de prestations, de services, ou du

recours effectif aux services du Prestataire.

## **II. DISPOSITIONS GENERALES**

### **1. OBLIGATIONS DU CLIENT**

Le Client s'engage en particulier à :

- fournir en temps utile toutes les informations, documents, accès, codes et mots de passe nécessaires à l'exécution du Contrat ;
- assurer l'accès aux locaux, systèmes et infrastructures nécessaires pour les interventions sur site ;
- maintenir dans son environnement les conditions organisationnelles, techniques et de sécurité exigées (alimentations, climatisation, réseau, droits d'accès, prérequis logiciels etc.) ;
- informer préalablement le Prestataire de tout déménagement, modification substantielle ou remplacement d'équipements ou logiciels couverts par le Contrat ;
- veiller à ce que l'équipement et les logiciels soient couverts par des licences valides et, le cas échéant, par un contrat de maintenance constructeur/éditeur ;
- mettre en place des mesures de sauvegarde et de protection de ses données, sauf si une prestation spécifique de sauvegarde est contractuellement prévue.

Tout retard, surcoût de prestation additionnelle résultant d'une collaboration insuffisante, tardive, ou d'information erronées ou incomplètes de la part du Client, est intégralement à la charge du Client. Le refus par le Client d'assumer ces prestations supplémentaires peut libérer le Prestataire de l'exécution de certaines obligations, sans préjudice du paiement des frais et honoraires engagés jusque-là.

### **2. OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE**

Le Prestataire exécute ses prestations de manière professionnelle, selon les règles

de l'art, au moyen de collaborateurs compétents et formés, avec une obligation de moyens (et non de résultat), sauf engagement spécifique sur un résultat déterminé dans un document de rang supérieur.

Toute demande d'extension du périmètre des prestations formulée par le Client donne lieu à une facturation séparée. Les prestations supplémentaires sont facturées sur la base des tarifs horaires en vigueur et des majorations convenues, soit sur la base d'une offre complémentaire préalablement acceptée par le Client.

### **3. SOUS-TRAITANCE**

Le Prestataire est autorisé à confier tout ou partie de l'exécution des Produits et Services à :

- Des sociétés affiliées au sein de son groupe, et/ou
- Des sous-traitants tiers.

Lorsque le recours à des sous-traitants porte sur des prestations contractuelles essentielles, l'accord du Client est requis et ne peut être refusé sans motif impérieux ; en tout état, le Prestataire demeure responsable vis-à-vis du Client des actes et omissions de ses sous-traitants comme des siens.

Le Prestataire s'assure que tout sous-traitant est lié par écrit à des obligations techniques, organisationnelles, de confidentialité, de sécurité et de protection des données au moins équivalentes à celles qui incombent au Prestataire au titre du Contrat.

Le Prestataire demeure responsable vis-à-vis du Client de l'exécution des obligations confiées à ses sous-traitants, dans les limites de responsabilités définies par les CG. Le Client s'engage à ne pas agir directement contre les sous-traitants du Prestataire, sauf disposition impérative contraire ou accord écrit du Prestataire.

Lorsque le Prestataire intervient lui-même en qualité de sous-traitant dans le cadre d'un contrat conclu avec un client final (« le Contrat principal ») les parties reconnaissent que :

- Le Prestataire agit en prestataire indépendant, sans lien de subordination avec le Client final ;
- Le Prestataire n'assume aucune obligation directe à l'égard du Client final, sauf accord écrit tripartite distinct ;
- Le Prestataire n'est tenu par les stipulations du Contrat principal qu'à hauteur des obligations expressément reprises dans le Contrat de Prestations ou annexes.

En cas de contradiction entre les obligations découlant du Contrat principal et les CG, et **en dérogation à l'art. 2 des CG**, les limitations de responsabilité, les exclusions des dommages indirects, les plafonds de pénalités et les règles de droit applicables prévues dans les CG demeurent applicables au Prestataire, sauf dérogation expresse et spécifique mentionnant l'article concerné.

#### 4. CONFIDENTIALITE ET PROTECTION DES DONNEES

Les parties s'engagent à traiter comme confidentielles toutes les informations commerciales, techniques ou organisationnelles, ainsi que les données et documents obtenues dans le cadre de la préparation ou de l'exécution du Contrat et reconnaissables comme confidentielles, et à ne les utiliser que pour les besoins du Contrat.

Les données personnelles sont traitées conformément au droit suisse applicable (Loi sur la Protection des Données ci-après « LPD » entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> septembre 2023). Le Prestataire met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées afin d'assurer un niveau de sécurité adéquat. Il est autorisé à transférer des données personnelles à des fournisseurs ou sociétés affiliées, y compris à l'étranger dans la mesure nécessaire à l'exécution du Contrat et sous réserve que ces transferts garantissent un niveau de protection adéquat au sens du droit suisse applicable.

#### 5. PRIX ET MAJORATIONS

Sauf mention explicite contraire, les prix sont exprimés en francs suisses (CHF), nets de taxe sur la valeur ajoutée (TVA) et hors autres taxes, droits, frais d'emballages, de transport, de douane, taxes anticipées, assurances, installation, mise en service, formation, élimination et autres coûts annexes. Ces éléments peuvent être facturés séparément au Client.

Pour les prestations facturées en régie, le temps facturé comprend l'ensemble des activités nécessaires à la réalisation des prestations, notamment la préparation, la planification, les déplacements (selon les modalités convenues), les réunions, les interventions à distance ou sur site, la documentation et la coordination.

A défaut de disposition contraire dans le Contrat de prestations, les majorations horaires suivantes s'appliquent :

| Période                     | Majoration |
|-----------------------------|------------|
| Semaine entre 19h00 et 7h00 | +50%       |
| Le samedi                   | +50%       |
| Le dimanche et jours fériés | +100%      |

Les jours fériés comprennent les jours reconnus dans le Canton du lieu d'exécution des prestations.

Les frais de déplacement sont facturés conformément à une grille tarifaire clairement définie telle que mentionnée dans le Contrat de prestations ou la grille tarifaire du Prestataire. Les tarifs se basent sur :

- un forfait par intervention dans certains Cantons ; ou
- un tarif au kilomètre en dehors de cette zone.

#### 6. FACTURATION, CONDITIONS DE PAIEMENT ET RETARDS

Sauf disposition contraire, les règles suivantes s'appliquent :

- **Prestations en régie :** La facturation mensuelle est prévue en fin de mois. Le Prestataire

facture la quantité de temps passé pour exécuter la prestation selon le tarif défini dans le Contrat ou l'offre.

- **Prestations forfaitaires / projets :** Les prestations de service au forfait sont facturées comme suit : 50% à la signature du Contrat ou à la commande et 50% à la livraison des prestations.
- **Ventes de produits :** Pour la vente d'équipements, de matériels et de logiciels, le paiement intégral du prix (100 %) est exigé à la commande. Le Prestataire se réserve le droit, à son entière discrétion, de ne pas procéder à la livraison de l'équipement, du matériel et/ou des logiciels en cas de non-paiement intégral à la commande.
- **Carnets d'heures :** Le Client peut constituer un dépôt prépayé (carnet d'heures) imputable sur des prestations ultérieures, lequel fait office de garantie de paiement au bénéfice du Prestataire. Les prestations sont fournies exclusivement dans la limite du solde disponible du carnet d'heures.
- **Toute prestation fournie au-delà du solde disponible autorise le Prestataire à exiger un règlement immédiat du montant dû, exigible dans un délai de trois (3) jours, à défaut de quoi il peut suspendre ou résilier les Services.**
- **En l'absence de toute utilisation pendant douze (12) mois, le solde du dépôt est définitivement acquis au Prestataire.**

Les factures sont payables net, sans escompte, dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la date de facturation.

Les factures non contestées par écrit dans un délai de dix (10) jours ouvrables sont réputées acceptées par le Client.

En cas de retard de paiement, le Prestataire est notamment en droit de :

- Facturer des intérêts moratoires au taux de 5%, ainsi que des frais de rappel et d'encaissement.
- Suspendre tout ou partie des prestations et livraisons futures, et exiger des paiements anticipés ou des garanties supplémentaires.
- Fixer un délai supplémentaire raisonnable ; à défaut de paiement dans ce délai, résilier la commande ou certaines prestations et réclamer des dommages-intérêts.

Le Client **renonce**, d'une part, à compenser ses propres créances avec celles que le Prestataire pourrait faire valoir contre lui, et, d'autre part, à exercer un droit de rétention sur des biens appartenant au Prestataire.

Ce qui précède vaut sous réserve d'un accord écrit du Prestataire ou d'un jugement exécutoire.

## 7. RESPONSABILITE

**Dommages directs.** Le Prestataire répond des dommages directs causés au Client dans le cadre de l'exécution d'un Contrat par le Prestataire lui-même ou par ses sous-traitants, sauf s'il démontre qu'aucune faute ne lui est imputable, respectivement n'est imputable à ses sous-traitants.

Sauf disposition impérative contraire, la responsabilité totale et cumulée du Prestataire, est strictement limitée de la manière suivante :

- Pour les prestations de services, la responsabilité est limitée au montant total hors taxes effectivement payé par le Client au Prestataire au cours des douze (12) mois précédant la première réclamation pour services défectueux ;
- Pour les ventes de produits, cette limitation de responsabilité du Prestataire équivaut au prix d'achat hors taxes du produit défectueux concerné, à l'exclusion

de tout frais de licence ou autres coûts accessoires.

Par « responsabilité totale et cumulée », il est entendu « toutes causes et tous fondements confondus résultant d'un ou plusieurs contrats conclus avec le Client et/ou en lien avec un même projet ».

En présence de prestations tant de services que de vente de produits, le régime de la part prépondérante s'applique pour le tout. S'il n'existe pas de part prépondérante, alors le régime de ventes de produits s'appliquent pour le total.

Ces limitations de responsabilité s'appliquent également lorsque le Prestataire intervient dans le cadre d'un Contrat principal liant un client final et un entrepreneur principal, y compris en cas de réclamation, pénalités ou demandes d'indemnisation émanant du client final et répercutées sur le Client ou le Prestataire.

Toute pénalité de retard, de non-conformité ou de niveau de service n'est due par le Prestataire que si elle est :

- Expressément prévue dans le Contrat de prestations ou l'offre acceptée ;
- Décrite de manière précise quant à son mode de calcul, son champ d'application et ses conditions de mise en œuvre ;
- Liées à un manquement exclusivement imputable au Client.

**Le montant total de pénalités dues par le Prestataire au titre d'un Contrat ne peut en aucun cas excéder 10% du montant annuel hors taxes facturé au Client au titre des prestations concernées.**

Le Prestataire n'est pas tenu de prendre en charge les pénalités, remises ou rabais que le Client ou l'entrepreneur principal consentirait du client final, sauf

engagement écrit spécifique du Prestataire.

### **Dommages indirects et consécutifs.**

Dans toute la mesure autorisée par le droit applicable, le Prestataire et ses sous-traitants excluent toute responsabilité pour les dommages indirects ou consécutifs, notamment :

- Perte de gain, perte de chiffre d'affaires ou de profit ;
- Perte de production, immobilisation d'installation ;
- Pertes ou altérations de données et coûts de reconstitution, sauf faute grave du Prestataire ;
- Atteinte à la réputation ou à l'image ;
- Ainsi que toute chaîne de réclamations, pénalités ou demandes indemnitaires entre le Client, l'entrepreneur principal et le client final qui ne correspondrait pas à un dommage direct et démontré subi par le Client.

**Dommages à la propriété.** Le Prestataire répond des dommages matériels causés fautivement dans le cadre de l'exécution du Contrat, dans la limite du montant couvert par sa police d'assurance responsabilité civile, dont une attestation peut être fournie au Client sur demande.

**Répartition de responsabilités.** Lorsque plusieurs prestataires interviennent sur un même projet, la responsabilité du Prestataire est limitée à la part des dommages qui résulte directement de ses propres prestations ou de celles de ses sous-traitants. Le Client renonce à rechercher la responsabilité du Prestataire pour des défauts ou interruptions imputables à des tiers sur lesquels le Prestataire n'exerce aucun contrôle contractuel.

## **8. FORCE MAJEURE**

Constitue un cas de force majeure tout événement échappant au contrôle raisonnable d'une partie, qui est extérieur à celle-ci et imprévisible ou inévitable, et qui empêche l'exécution de tout ou partie

de ses obligations contractuelles. Sont notamment considérés comme des cas de force majeure : la guerre, les troubles civils, les actes de terrorisme, les grèves généralisées, les catastrophes naturelles (telles que tremblements de terre, inondations ou ouragans), les incendies, les actes ou omissions des autorités, les épidémies, les pannes prolongées de courant ou de réseaux de communication, ainsi que les impossibilités d'approvisionnement résultant de tels événements.

La partie invoquant un cas de force majeure informe l'autre partie dans les meilleurs délais de la survenance de l'évènement et de ses conséquences prévisibles sur l'exécution du Contrat. Elle s'engage à prendre toutes les dispositions raisonnables afin de limiter, dans la mesure du possible, les effets de l'évènement de force majeure sur l'exécution de ses obligations.

En cas de force majeure, l'exécution des obligations affectées est suspendue pendant toute la durée de l'empêchement, sans qu'aucune indemnité ne soit due au titre du retard ou de l'inexécution. Si l'empêchement se prolonge pendant plus de trente (30) jours consécutifs, chaque partie est en droit de résilier par écrit les prestations concernées, sans responsabilité réciproque pour ces prestations.

## 9. NON SOLLICITATION

Pendant la durée du Contrat et pendant une période de six (6) mois suivant sa cessation, chaque partie s'interdit sans l'accord écrit préalable de l'autre partie, de recruter ou d'engager directement ou indirectement, tout collaborateur de l'autre partie ayant été impliqué dans l'exécution du Contrat ou de recourir à ses services en qualité d'indépendant.

En cas de violation de cette obligation, la partie en faute s'engage à verser à l'autre partie une peine conventionnelle correspondant à un montant équivalent à six (6) mois de salaire brut du collaborateur concerné, dont le montant est calculé d'après, soit le salaire perçu avant le départ, soit le nouveau salaire, à

choix par le créancier de cette peine conventionnelle.

## 10. CESSION

Le Client ne peut céder ses droits ou obligations contractuelles qu'avec l'accord écrit du Prestataire ; celui-ci peut céder le Contrat ou des créances à des sociétés affiliées ou à des tiers sans porter atteinte aux droits essentiels du Client.

## 11. MODIFICATIONS DU CONTRAT

Toute modification du Contrat de prestation doit être faite par écrit (y compris par échange de courriels clairement acceptés, si le Contrat le prévoit), en mentionnant précisément les clauses aménagées et leur entrée en vigueur. Dans le Contrat, ces dispositions porteront le nom de « Dispositions particulières ».

## 12. MODIFICATION DES CG

Le Prestataire peut modifier unilatéralement les CG moyennant un préavis écrit de trente (30) jours adressé au Client, lequel dispose d'un délai de trente (30) jours pour s'y opposer ; à défaut d'opposition écrite dans ce délai, les CG modifiées sont réputées acceptées et s'appliquent aux relations en cours et futures. En cas d'opposition, les anciennes CG continuent de s'appliquer au Client concerné jusqu'à un accord ou une résiliation conforme au Contrat.

## 13. NULLITE PARTIELLE

Si une disposition du Contrat ou des CG est déclarée nulle, invalide ou inapplicable, la validité des autres dispositions n'en est pas affectée. Les parties s'engagent à remplacer la clause invalide par une clause valable se rapprochant le plus possible du but économique initialement poursuivi.

## 14. RESILIATION

**Par le Prestataire.** Le Prestataire peut résilier le Contrat de manière anticipée

par courrier (ou courriel aussi) écrit adressé au Client.

Avec effet immédiat dans les cas suivants :

- Insolvabilité, faillite (requête, comination, sursis, concordat, ajournement) dissolution ou liquidation du Client.
- Cession ou projet de cession, de quasi-totalité des actifs, arrangement général ou négociation avec les créanciers en vue de restructurer ou d'étaler des dettes.
- Cession ou suspension de paiements.

Avec un préavis de trente (30) jours calendaires dans les cas suivants :

- Défaut de paiement persistant d'un montant dû malgré une mise en demeure écrite au préalable.
- Violation par le Client d'une obligation matérielle du Contrat, non entièrement réparée dans les dix (10) jours suivant la mise en demeure.

**Conséquences.** Dans le cas où le Prestataire résilie un Contrat pour des raisons précitées, le Client accepte de payer au Prestataire les Services pour la période restante jusqu'au terme convenu dans le Contrat.

**Réversibilité.** Dès la réception d'une notification de résiliation, une phase de réversibilité est ouverte. Elle se termine à l'expiration du délai de préavis ou à toute autre date convenue entre les parties. Pendant cette phase, le Prestataire assiste le Client dans la transition vers un autre prestataire, organise le transfert de la documentation relative aux Produits et Services et fournit les accès nécessaires au Client.

Les conditions financières et modalités de paiement de cet accompagnement sont définies d'un commun accord entre les parties. À l'issue de la phase de réversibilité, le Prestataire est libéré de toute responsabilité relative à la

fourniture des Produits et Services décrits dans le Contrat.

## 15. DROIT APPLICABLE ET FOR

Le contrat et les CG sont soumis exclusivement au droit suisse, à l'exclusion de ses règles de conflit de lois. Le for est en principe le siège du Prestataire, sous réserve pour celui-ci de pouvoir agir au domicile ou au siège du Client lorsque la clause le prévoit ou que le droit suisse le permet.

## III. PRESTATIONS DE SERVICES

### 1. VENTE DE PRODUITS

**Objet et portée.** Les présentes dispositions s'appliquent à toutes les ventes de produits qui couvrent : matériel informatique (serveurs, postes, stockage, réseau, périphériques), composants, accessoires, extensions de capacité, installations complémentaires, ainsi que logiciels (licences perpétuelles ou par abonnement), qu'ils soient édités par des tiers ou fournis par le Prestataire.

**Commandes et modifications.** Chaque commande constitue sauf accord contraire écrit, un Contrat de vente distinct. La commande se déroule comme suit :

- Le Client transmet sa commande (écrit, courriel, plateforme) ;
- Le Prestataire vérifie les références, quantités, adresses, prix et délais, puis envoie une confirmation de commande ou une correction ;
- La confirmation de commande fait foi quant à l'étendue et aux conditions de la livraison.

Les commandes à options limitées dans le temps doivent être levées dans le délai fixé, faute de quoi le Prestataire peut procéder à la livraison résiduelle et facturer la marchandise.

Toute modification ou annulation de commande par le Client nécessite l'accord écrit du Prestataire ; les frais déjà engagés sont à la charge du Client.

**Livraisons.** Sauf engagement de « délai de rigueur », clairement convenu par écrit, les délais de livraison communiqués sont indicatifs ; ils dépendent notamment de la disponibilité des produits chez les fournisseurs et peuvent être prolongés en cas de problèmes d'approvisionnement.

**Retards.** Le Prestataire est autorisé à :

- Livrer partiellement, sauf refus exprès du Client
- Adapter la confirmation de commande si le constructeur modifie le produit, pour autant que les nouvelles références remplissent les mêmes fonctions essentielles.
- Rejeter toute responsabilité pour des retards imputables aux fournisseurs, transporteurs ou à un cas de force majeure, tout en s'efforçant de proposer des solutions de remplacement.

En cas de retard non imputable au Prestataire, et si la livraison n'intervient pas malgré un délai supplémentaire écrit accordé par le Client, le Prestataire peut tenter d'annuler la commande chez le fournisseur. Si l'annulation est demandée par Client, les pénalités seront supportées par le Client. Si l'annulation est demandée par le Prestataire, les pénalités seront supportées par le Prestataire.

**Vérification.** A la réception des produits ou des résultats de services annexes (installation, configuration), le Client doit vérifier immédiatement l'intégralité, la conformité et l'absence de défauts apparents. Les défauts ou non conformités doivent être signalés par écrit, de manière détaillée et documentée dans un délai de sept (7) jours ouvrables dès la livraison, faute de quoi la livraison est réputée acceptée.

Une vérification technique approfondie par le Prestataire, si elle est demandée, doit faire l'objet d'une convention spécifique et est facturée en sus.

**Retours.** Tout retour de produit nécessite une autorisation écrite de la part du Prestataire. Pour les produits défectueux le retour doit être effectué dans les dix (10)

jours ouvrables, dans l'emballage d'origine avec tous les accessoires afférents, accompagné d'une description du défaut ainsi que la facture d'achat.

Le Prestataire peut refuser ou retourner aux frais du Client les produits non conditionnés correctement ou facturer le temps de diagnostic lorsqu'aucune description du problème n'est fournie.

Les retours hors assortissements standard, ainsi que les retours de logiciels sont en principe exclus, sauf accord exceptionnel.

**Prix et suppléments.** Le prix des produits est généralement fixé au moment de la confirmation de commande, ou de la commande lorsque la confirmation fait défaut, sur la base des tarifs des fournisseurs à cette date. Sont en principe exclus du prix affiché et facturés séparément :

- Transport, assurance, emballages spéciaux, élimination ;
- Installation, mise en service, formation et support utilisateurs ;
- Taxes spécifiques ;
- Accessoires non mentionnés explicitement

Le Prestataire se réserve le droit d'adapter ses prix en cas de modification ultérieure des bases de calcul hors de son contrôle (augmentation de prix fournisseur, fluctuations de change etc.). Le Prestataire doit en informer le Client.

**Risques, propriété et rétention.** Les profits et risques passent au Client lors de l'arrivée des produits au lieu de livraison ou de leur mise à disposition selon la confirmation, indépendamment de la prise en charge du transport. La propriété n'est transférée qu'après le paiement intégral du prix, et jusqu'à cette date le régime suivant s'applique :

- Le Prestataire reste propriétaire exclusif.
- Le Client ne peut ni aliéner, ni grever les produits.
- Le Client doit conserver les produits en bon état avec emballage d'origine.

Tout droit de rétention du Client sur les biens du Prestataire est exclu.

**Garanties.** La garantie fournie au Client repose essentiellement sur les conditions de garantie des constructeurs et éditeurs (durée, couverture, conditions de retour, exclusions), lesquelles priment sur les CG en cas de conflit. Ainsi, à défaut de garanties fournies par les constructeurs et éditeurs, le régime suivant s'applique :

- La garantie se limite à la réparation ou au remplacement du produit défectueux, au choix du constructeur/fournisseur, ou selon les CG du Prestataire, à son propre choix.
- Elle ne s'applique généralement qu'aux produits livrés et/ou installés en Suisse.
- Le Prestataire peut se contenter de céder au Client ses propres droits de garantie contre le fournisseur, la gestion technique ou administrative pouvant être facturée si elle n'est pas couverte par le constructeur.

La garantie est notamment exclue en cas de défaut d'entretien, de non-respect des prescriptions d'utilisation ou d'installation, d'utilisation non conforme, d'accessoires non agréés, d'usure normale, de transport inadapté, de modifications ou réparations non autorisées, ou de force majeure.

Le choix, la configuration, l'exploitation et l'utilisation des produits, ainsi que les résultats obtenus, relèvent de la seule responsabilité du Client.

## 2. VENTE DE SERVICES

**Objet et portée.** Les présentes dispositions s'appliquent à toutes les prestations de services fournies par le Prestataire au Client, notamment :

- a) Les prestations de consulting : analyse, audit, conseil, conception, modernisation, digitalisation, etc.
- b) Les prestations de location de services (LSE)
- c) Mise à disposition de compétences

d) Managed Services

e) Hosting

Elles complètent les dispositions générales des CG et prévalent sur celles-ci en cas de contradiction sur la matière des services.

**Conclusion et contenu du Contrat.** Les services que le Prestataire s'engage à fournir sont décrits dans une offre ou un Contrat de Prestations, qui précise notamment :

- L'objet et le périmètre de la mission ;
- Les prestations à fournir ;
- La durée prévue, les jalons, la date de démarrage ;
- Le mode de rémunération (forfait, régie, combinaison) et les tarifs ;
- Pour la délégation de personnel, le taux d'occupation, le lieu d'exécution et les conditions spécifiques (délais de congé, engagement de la ressource).

Le Contrat de services est conclu dès la signature du Contrat ou de l'offre par le Client et sa confirmation par le Prestataire, ou par tout autre mode de conclusion prévu dans les CG.

### A) Consulting – mise à disposition d'une expertise

**Objet.** Les prestations de consulting sont réalisées de manière ponctuelle et peuvent inclure, sans s'y limiter, des analyses, audits, conseils, développements, intégrations, paramétrages, activités de support projet ainsi que d'autres prestations intellectuelles ou techniques limitées dans le temps.

Sauf engagement écrit de résultat, ces prestations sont soumises à une obligation de moyens : le Prestataire met tout en œuvre pour atteindre les objectifs fixés, sans garantir l'atteinte de résultats commerciaux ou de performances spécifiques.

**Rémunération et facturation.** La durée minimale d'intervention est fixée à quatre

heures, et la facturation est effectuée en fin de mois.

Dans le cadre d'une mission en régie, la facturation repose sur le temps effectivement consacré à la prestation, sur la base des rapports d'activité détaillant l'ensemble des tâches effectuées dans le cadre du mandat.

**Annulation.** En cas d'annulation du projet par le Client, les jours déjà consommés seront facturés à 100 %. Par ailleurs, les jours planifiés et réservés pour les deux (2) semaines suivant la date d'annulation feront également l'objet d'une facturation intégrale, en compensation de l'immobilisation des ressources engagées par le Prestataire.

## B) Location de services (LSE)

Dans le cadre de la location de services, le Prestataire met à disposition du Client un ou plusieurs collaborateurs pour exécuter des tâches définies chez le Client. La durée, la période d'essai, le préavis de résiliation, le temps de travail et les horaires sont fixés dans le Contrat de location de services ou dans l'offre. Le collaborateur demeure en tout temps lié au Prestataire par un contrat de travail, le Prestataire assumant les obligations sociales et légales correspondantes (salaire, assurances etc.). Le collaborateur est, pour la durée de l'affectation, placé sous la direction fonctionnelle et les instructions du Client qui organise son activité au quotidien dans le cadre du mandat convenu.

En cas de mise à disposition de personnel, le Prestataire ne répond pas du résultat des prestations effectuées chez l'entreprise de mission, mais uniquement du choix approprié du collaborateur mis à disposition.

**Obligations spécifiques du Client.** Le Client exerce le pouvoir de direction et de contrôle sur le collaborateur mis à disposition et organise son travail dans le respect de la législation suisse applicable, notamment en matière de durée du travail. Il assume, envers ce collaborateur,

les mêmes obligations qu'envers ses propres travailleurs en matière de sécurité au travail et de protection de la santé, conformément notamment à l'art. 10 OPA, à l'art. 9 OLT 3, aux OLT 1-5 ainsi qu'aux directives de la Commission fédérale de coordination pour la sécurité au travail (CFST) ; il doit en particulier informer et instruire le collaborateur sur les risques (art. 6 OPA), mettre à disposition ou contrôler le port des Équipements de Protection individuelle (EPI), fournir un poste de travail adapté et des conditions de sécurité appropriées, et veiller à son inclusion dans sa police d'assurance responsabilité civile d'entreprise pour les dommages causés à des tiers.

Le Prestataire demeure responsable de la sélection d'un collaborateur correspondant au profil convenu et de lui dispenser, avant le début de la mission, une formation de base en matière de sécurité et de protection de la santé. Toute modification substantielle des conditions d'intervention doit faire l'objet d'un accord écrit préalable entre les parties.

**Rémunération et facturation.** Les tarifs de location de services sont fixés dans le Contrat de location de services ou dans l'offre, avec la possibilité pour les mandats de longue durée de les adapter moyennant un préavis écrit de deux (2) mois avant la fin d'un mois. Sauf disposition contraire, les prestations effectuées en dehors des heures normales (semaine entre 19h00 et 7h00 ; samedi ; dimanche et jours fériés) donnent lieu à des majorations définies contractuellement.

## C) Mise à disposition de compétences

Le Prestataire met à disposition du Client un personnel qualifié, formé et dédié, dans le cadre d'un engagement de longue durée. Les interventions sont fournies sur la base de jours/homme, avec un transfert de connaissances garanti et une assurance de remplacement en cas d'indisponibilité. Le Prestataire veille à la disponibilité et à la qualité des ressources mises à disposition, tandis que le Client

conserve la maîtrise et la responsabilité des activités réalisées. Le Prestataire n'est pas tenu du résultat des prestations effectuées au sein de l'entreprise de mission, mais uniquement du choix approprié et de la compétence du collaborateur mis à disposition.

**Rémunération et facturation.** La durée minimale d'intervention est fixée à quatre heures, et la facturation est effectuée en fin de mois.

Dans le cadre d'une mission en régie, la facturation repose sur le temps effectivement consacré à la prestation, sur la base des rapports d'activité détaillant l'ensemble des tâches effectuées dans le cadre du mandat.

**Absences et remplacements.** En cas d'absence du collaborateur mis à disposition (planifiée ou non), le Prestataire s'efforce de proposer un remplaçant de qualification équivalente, selon les modalités prévues au Contrat ou convenues entre les parties. Si le Prestataire doit remplacer le collaborateur par une personne de compétence équivalente, il prendra en charge les frais raisonnables de transition dans la limite contractuellement prévue.

**Annulation.** En cas d'annulation du projet par le Client, les jours déjà consommés seront facturés à 100 %. Par ailleurs, les jours planifiés et réservés pour les deux (2) semaines suivant la date d'annulation feront également l'objet d'une facturation intégrale, en compensation de l'immobilisation des ressources engagées par le Prestataire.

## D) Managed Services

**Objet.** Le Service est fourni sous la forme de Managed Services clé en main, dans le cadre d'un Contrat de services managés formalisé entre les Parties, comprenant notamment l'offre finale, le descriptif des niveaux de service (SLA), l'inventaire des actifs couverts et les CG, lesquels déterminent la nature, l'étendue, la durée et la rémunération des prestations ainsi

que les indicateurs de performance applicables. Le Prestataire assure la fourniture et l'exploitation du Service sur le périmètre contractuel convenu (incluant notamment l'hébergement sécurisé, la gestion des serveurs, réseaux, postes, services et incidents), sur la base d'une gouvernance centralisée de pilotage de la performance et de rapports réguliers attestant du respect des SLA et des KPI définis, étant précisé que seuls certains engagements de disponibilité ou de temps de réaction définis comme KPI constituent des obligations de résultat, les autres engagements étant des obligations de moyens.

Un responsable de la qualité et/ou du service est désigné par le Prestataire pour assurer le suivi opérationnel, la coordination avec le Client, la supervision des sous-traitants éventuellement impliqués, ainsi que la conformité continue du Service aux exigences contractuelles, le Prestataire demeurant responsable vis-à-vis du Client des prestations exécutées par ses sous-traitants comme des siennes.

Le périmètre détaillé des Managed Services, incluant les systèmes, sites, équipements, logiciels, niveaux de couverture et prérequis techniques côté Client, est décrit et arrêté conjointement par les Parties dans les annexes au Contrat de services managés (notamment l'inventaire des actifs et le SLA) et le Prestataire s'engage à respecter strictement ce périmètre, toute modification (extension, réduction ou adaptation du niveau de service) devant faire l'objet d'un accord écrit et pouvant entraîner une adaptation corrélative des forfaits et conditions financières.

**Rémunération et facturation.** La rémunération du Service prend la forme d'un montant forfaitaire, lequel couvre exclusivement les prestations expressément décrites dans l'offre ou dans le Contrat de services. Toute prestation complémentaire ou toute modification sortant du périmètre convenu doit faire l'objet d'un accord écrit préalable entre les Parties et donne lieu à une facturation additionnelle. Les modalités de paiement, notamment une

facturation établie en fin de mois, sont définies dans le Contrat de services.

**Responsabilités et dommages.** Pour les prestations de services (consulting, mise à disposition de compétences, location de services et Managed services), le Prestataire garantit uniquement une exécution diligente et conforme au Contrat ainsi que la correction, dans un délai raisonnable, des défauts importants qui lui sont exclusivement imputables.

## E) Hosting

**Objet.** Le Prestataire fournit au Client des services d'hébergement d'infrastructures et de plateformes informatiques, incluant notamment la mise à disposition de ressources de calcul, de stockage, de connectivité réseau, ainsi que les services de continuité et de sauvegarde éventuellement convenus au Contrat de Prestations ou au Contrat Hosting Services spécifique.

Sauf disposition contraire, les services de Hosting portent exclusivement sur les équipements et services situés dans les centres de données mis à disposition par le Prestataire, tels que décrits dans l'offre et/ou l'annexe « Périmètre Hosting » (capacités CPU, RAM, espace disque, bande passante, type de connectivité, options de redondance, etc.).

Les services standards de Hosting n'incluent pas les prestations de conseil, de projet d'implémentation, de migration, de développement spécifique, ni les prestations de Managed Services, qui font l'objet de contrats séparés ou d'avenants, ou sont qualifiés de « prestations additionnelles ».

**Mise en œuvre du service.** La mise en œuvre du service de Hosting nécessite en principe des travaux préparatoires tels que des projets d'implémentation, définis dans l'offre et/ou le Contrat Hosting Services auxquels participent les deux parties.

L'offre ou le Contrat précise les travaux à charge de chaque partie, les informations à fournir ainsi que le calendrier de mise en œuvre, y compris la date de démarrage visée.

La phase de projet se termine par une vérification conjointe du bon fonctionnement du service selon les critères de réception convenus à l'avance ; la signature d'un procès-verbal de clôture atteste de la mise en service et fixe la date de démarrage effective et la date d'anniversaire du Contrat de Hosting.

**Responsabilité.** Le Prestataire est responsable de la gestion de l'infrastructure hébergée, le Client est responsable des applications et des données qui lui sont propres.

**Sécurité et données.** Le niveau de service (disponibilité, délais d'intervention/rétablissement, fenêtres de maintenance) sont définis dans une annexe (SLA) spécifique. Le Prestataire applique des mesures techniques et organisationnelles raisonnables pour protéger les données, sans pouvoir garantir une protection absolue contre toute attaque ; le Client conserve la propriété de ses données et met en œuvre ses propres mesures de sécurité complémentaires.

**Prix, facturation et prestations additionnelles.** Le prix est un forfait basé sur le périmètre contractuel facturé périodiquement, de manière générale mensuellement. Les prestations hors périmètre (projets, demandes ponctuelles, exports spécifiques, assistance renforcée, etc.) sont considérées comme prestations additionnelles et facturées séparément au forfait ou en régie.

# GENERAL TERMS AND CONDITIONS

Edition May 2026  
(In case of discrepancies, the French version shall prevail)

## I. GENERAL FRAMEWORK

### 1. Purpose and Scope of Application

**1.1 Purpose.** These General Terms and Conditions (hereinafter the "GTC") govern all contractual relationships between the service provider and/or reseller of IT products (hereinafter the "Provider") and its customer (hereinafter the "Customer"), including in particular:

- a) the sale of hardware and software;
- b) the provision of services: projects, integration, consulting, staff delegation;
- c) managed services: IT outsourcing, cloud services, security, hosting;
- d) any other service described in the Services Agreement or the accepted offer.

**1.2 Scope of application.** These GTC shall prevail over any general terms and conditions of the Customer, unless expressly accepted in writing by the Provider.

Where the Customer's general terms and conditions contain a similar priority clause, only those provisions that can coexist shall remain applicable, any gaps being filled by applicable statutory law or by the competent court.

### 2. Contractual Hierarchy

In the event of discrepancies between contractual documents, the Contract between the Provider and the Customer shall consist, in descending order of priority, of:

1. The signed Services Agreement or Service Contract (main body of the contract);

2. The final offer and/or order confirmation accepted and signed by the Customer;
3. Technical appendices: scope, SLA, service catalogue, role profiles;
4. These GTC.

Any deviation from the GTC must be set out in a written document of a higher contractual rank and accepted by both parties.

The Provider may act as an intermediary; in such case, the general terms and conditions of its suppliers shall apply in addition and, in the event of a conflict, shall prevail. This shall not affect Article 1.2 of the GTC governing the relationship between the Provider and the Customer.

### 3. CONCLUSION OF THE CONTRACT

The Contract shall be deemed validly concluded:

- upon signature by both parties of a sales, service or services contract; or
- upon signature of the offer by the Customer and its confirmation by the Provider; or
- upon written acceptance of the offer within its validity period (30 calendar days); or
- upon delivery and acceptance, without reservation, of the services or products ordered by the Customer.

Acceptance of the GTC results from acceptance of the offer or of the sales, services or service contract, or from the effective use of the Provider's services.

## **II. GENERAL PROVISIONS**

### **1. CUSTOMER OBLIGATIONS**

The Customer undertakes in particular to:

- timely provide all information, documents, access rights, codes and passwords required for performance of the Contract;
- ensure access to the premises, systems and infrastructures required for on-site interventions;
- maintain within its environment the required organisational, technical and security conditions (power supply, air conditioning, network, access rights, software prerequisites, etc.);
- inform the Provider in advance of any relocation, substantial modification or replacement of equipment or software covered by the Contract;
- ensure that equipment and software are covered by valid licences and, where applicable, by a manufacturer's or publisher's maintenance contract;
- implement backup and data protection measures, unless a specific backup service has been contractually agreed.

Any delay or additional costs resulting from insufficient or late cooperation, or from inaccurate or incomplete information provided by the Customer, shall be borne entirely by the Customer. Refusal by the Customer to bear such additional services may release the Provider from certain obligations, without prejudice to payment of costs and fees incurred up to that point.

### **2. PROVIDER OBLIGATIONS**

The Provider shall perform the services in a professional manner, in accordance with best practices, through competent and trained staff, subject to an obligation of means (and not of result), unless a specific commitment to a defined result is expressly set out in a higher-ranking document.

Any request by the Customer to extend the scope of services shall give rise to

separate invoicing. Additional services shall be invoiced at the applicable hourly rates and agreed surcharges, or on the basis of a supplementary offer accepted in advance by the Customer.

### **3. SUBCONTRACTING**

The Provider is authorised to subcontract all or part of the performance of the Products and Services to:

- affiliated companies within its group; and/or
- third-party subcontractors.

Where subcontracting relates to essential contractual services, the Customer's consent is required and may not be refused without compelling reasons; in all cases, the Provider remains responsible towards the Customer for the acts and omissions of its subcontractors as for its own.

The Provider shall ensure that any subcontractor is contractually bound by technical, organisational, confidentiality, security and data protection obligations at least equivalent to those incumbent upon the Provider.

The Provider remains responsible towards the Customer for performance of the obligations entrusted to subcontractors, within the limits of liability defined by the GTC. The Customer undertakes not to take direct action against the Provider's subcontractors, except as required by mandatory law or with the Provider's written consent.

Where the Provider acts as a subcontractor within the framework of a contract concluded with a final customer (the "Main Contract"), the parties acknowledge that:

- the Provider acts as an independent contractor, without any relationship of subordination with the final customer;
- the Provider assumes no direct obligations towards the final customer, unless a separate written tripartite agreement provides otherwise;
- the Provider is bound by the stipulations of the Main Contract only to the extent expressly

incorporated into the Services Agreement or its appendices.

In the event of a conflict between the obligations arising from the Main Contract and these GTC, and by way of **derogation from Article 2 of the GTC**, the limitations of liability, exclusions of indirect damages, penalty caps and applicable legal rules provided for in the GTC shall continue to apply to the Provider, unless an express and specific derogation referring to the relevant article has been agreed.

#### 4. CONFIDENTIALITY AND DATA PROTECTION

The parties undertake to treat as confidential all commercial, technical or organisational information, as well as all data and documents obtained in connection with the preparation or performance of the Contract and identifiable as confidential, and to use them solely for the purposes of the Contract.

Personal data shall be processed in accordance with applicable Swiss law (Federal Act on Data Protection "FADP", in force as of 1 September 2023). The Provider shall implement appropriate technical and organisational measures to ensure an adequate level of security. It is authorised to transfer personal data to suppliers or affiliated companies, including abroad, insofar as necessary for performance of the Contract and provided such transfers ensure an adequate level of protection under Swiss law.

#### 5. PRICES AND SURCHARGES

Unless expressly stated otherwise, all prices are expressed in Swiss francs (CHF), exclusive of value added tax (VAT) and excluding any other taxes, duties, packaging, transport, customs fees, advance taxes, insurance, installation, commissioning, training, disposal and any other ancillary costs. Such items may be invoiced separately to the Customer.

For services billed on a time-and-materials basis, the billable time includes all activities required to perform the services, including in particular preparation, planning, travel (in accordance with agreed terms), meetings, on-site or remote interventions, documentation and coordination.

Unless otherwise provided for in the Services Agreement, the following hourly surcharges shall apply:

| Period                                    | Surcharge |
|-------------------------------------------|-----------|
| weekdays between 7:00 p.m. and 7:00 a.m.: | +50%      |
| Saturdays                                 | +50%      |
| Sundays and public holidays:              | +100%     |

Public holidays shall mean the public holidays officially recognised in the canton where the services are performed.

Travel expenses shall be invoiced in accordance with a clearly defined price list as set out in the Services Agreement or in the Provider's applicable tariff schedule, based either on

- a flat rate per intervention in certain cantons or
- on a per-kilometre rate outside such areas.

#### 6. INVOICING, PAYMENT TERMS AND LATE PAYMENT

Unless otherwise agreed, the following shall apply:

- **Time-and-materials services:** Monthly invoicing shall be issued at the end of each calendar month. The Provider shall invoice the amount of time actually spent performing the services, based on the tariff defined in the Contract or the accepted offer.
- **Fixed-price services / projects:** Fixed-price service deliverables shall be invoiced as follows: 50%

upon signature of the Contract or placement of the order, and 50% upon delivery of the services.

- **Product sales:** For the sale of equipment, hardware and software, full payment of the price (100%) is due upon order. The Provider reserves the right, at its sole discretion, to withhold delivery of the equipment, hardware and/or software in the event of failure to pay the full amount due upon order.
- **Prepaid hours packages:** The Customer may constitute a prepaid deposit (prepaid hours package) to be applied against future services, which constitutes a payment guarantee for the benefit of the Service Provider. Services are provided exclusively within the limits of the available balance of the prepaid hours package.
- **Any service provided beyond the available balance authorises the Service Provider to require immediate payment of the amount due, payable within three (3) days, failing which the Service Provider may suspend or terminate the Services.**
- **In the absence of any use for a period of twelve (12) months, the remaining balance of the deposit shall be definitively retained by the Service Provider.**

Invoices are payable net, without discount, within thirty (30) calendar days from the invoice date.

Any invoice not disputed in writing within ten (10) business days shall be deemed accepted by the Customer.

In the event of late payment, the Provider is entitled in particular to:

- charge default interest at a rate of 5%, as well as reminder and collection fees;
- suspend all or part of the Services and future deliveries, and require advance payments or additional guarantees;

- set an additional reasonable deadline, and, failing payment within such deadline, terminate the order or certain services and claim damages.

The Customer waives, on the one hand, any right to set off its own claims against those that the Provider may assert against it, and, on the other hand, any right of retention over property belonging to the Provider.

The foregoing shall apply subject to any prior written agreement of the Provider or to an enforceable court decision

## 7. LIABILITY

**Direct damages.** The Provider shall be liable for direct damages caused to the Customer in the performance of a Contract by the Provider itself or by its subcontractors, unless the Provider demonstrates that no fault is attributable to it and, as the case may be, to its subcontractors.

Except where mandatory statutory provisions provide otherwise, the total and cumulative liability of the Provider shall be strictly limited as follows:

- For services: liability shall be limited to the total amount, exclusive of taxes, actually paid by the Customer to the Provider during the twelve (12) months preceding the first claim relating to defective services;
- For product sales: the Provider's liability shall be limited to the purchase price, exclusive of taxes, of the defective product concerned, to the exclusion of any licence fees or other ancillary costs.

For the purposes of this article, "total and cumulative liability" means all causes and legal grounds combined arising out of one or more contracts entered into with the Customer and/or relating to the same project.

Where a Contract includes both service provisions and product sales, the regime corresponding to the predominant part shall apply to the Contract as a whole.

Where no predominant part exists, the product sales regime shall apply to the entirety.

These limitations of liability also apply where the Provider intervenes within the framework of a main contract concluded between a final customer and a prime contractor, including in the event of claims, penalties or indemnity demands originating from the final customer and passed on to the Customer or to the Provider.

Any penalty for delay, non-compliance or service level failure shall be due by the Provider only if it is:

- expressly provided for in the Services Agreement or the accepted offer;
- described precisely, including its method of calculation, scope of application and conditions of enforcement;
- linked to a breach exclusively attributable to the Customer.

**In any event, the total amount of penalties payable by the Provider under a Contract shall under no circumstances exceed ten per cent (10%) of the annual amount, exclusive of taxes, invoiced to the Customer for the services concerned.**

The Provider shall not be required to bear any penalties, rebates or discounts granted by the Customer or by the prime contractor to the final customer, unless the Provider has expressly and specifically agreed to do so in writing.

#### **Indirect and consequential damages.**

To the fullest extent permitted by applicable law, the Provider and its subcontractors exclude all liability for indirect or consequential damages, including but not limited to:

- loss of earnings, loss of turnover or loss of profit;
- loss of production or immobilisation of installations;

- loss or alteration of data and costs of reconstitution, except in the event of gross negligence on the part of the Provider;
- damage to reputation or image;
- as well as any chain of claims, penalties or indemnity demands between the Customer, the prime contractor and the final customer that does not correspond to a direct and proven damage suffered by the Customer.

**Property damage.** The Provider shall be liable for material damage caused through fault in the performance of the Contract, up to the amount covered by its civil liability insurance policy, evidence of which may be provided to the Customer upon request.

**Allocation of liability.** Where several service providers intervene on the same project, the Provider's liability shall be limited to the part of the damages directly resulting from its own services or those of its subcontractors.

The Customer waives any right to seek the Provider's liability for defects or interruptions attributable to third parties over whom the Provider exercises no contractual control.

## **8. FORCE MAJEURE**

Any event beyond the reasonable control of a party, which is external to that party and unpredictable or unavoidable, and which prevents the performance of all or part of its contractual obligations, shall constitute a case of force majeure.

Events of force majeure shall include in particular, without limitation: war, civil disturbances, acts of terrorism, general strikes, natural disasters (such as earthquakes, floods or hurricanes), fires, acts or omissions of public authorities, epidemics, prolonged power outages or communication network failures, as well as supply chain disruptions resulting from such events.

The party invoking a force majeure event shall inform the other party as soon as

reasonably possible of the occurrence of the event and of its foreseeable consequences on performance of the Contract.

That party undertakes to take all reasonable measures to limit, insofar as possible, the effects of the force majeure event on the performance of its obligations.

In the event of force majeure, performance of the affected obligations shall be suspended for the entire duration of the impediment, and no compensation shall be due in respect of any delay or non-performance.

If the force majeure situation continues for more than thirty (30) consecutive days, either party shall be entitled to terminate the affected services in writing, without any reciprocal liability with respect to such services.

## **9. NON-SOLICITATION**

During the term of the Contract and for a period of six (6) months following its termination, each party shall refrain, without the other party's prior written consent, from directly or indirectly recruiting or employing any employee of the other party who was involved in the performance of the Contract, or from using such employee's services as an independent contractor.

In the event of breach of this obligation, the breaching party undertakes to pay the other party liquidated damages in an amount equal to six (6) months of the gross salary of the employee concerned, such amount being calculated, at the creditor's option, based either on the salary received prior to departure or on the new salary.

## **10. ASSIGNMENT**

The Customer may not assign its contractual rights or obligations without the Provider's prior written consent; the Provider may assign the Contract or claims to affiliated companies or to third parties, without prejudice to the Customer's essential rights.

## **11. AMENDMENTS TO THE CONTRACT**

Any amendment to the Services Agreement must be made in writing (including by exchange of emails clearly accepted, if the Contract so provides), specifying precisely the clauses amended and their effective date. In the Contract, such provisions shall be referred to as "Special Provisions".

## **12. AMENDMENT OF THE GTC**

The Provider may unilaterally amend the GTC upon thirty (30) days' prior written notice to the Customer, who shall have thirty (30) days to object; failing written objection within such period, the amended GTC shall be deemed accepted and shall apply to ongoing and future relationships. In the event of objection, the previous GTC shall remain applicable to the relevant Customer until an agreement is reached or the Contract is terminated in accordance with its terms.

## **13. SEVERABILITY**

If any provision of the Contract or of the GTC is declared null, invalid or unenforceable, the validity of the remaining provisions shall not be affected. The parties undertake to replace the invalid clause with a valid clause that comes as close as possible to the original economic purpose.

## **14. TERMINATION**

**Termination by the Provider.** The Provider may terminate the Contract early by written notice (including by email) to the Customer.

With immediate effect in the following cases:

- Insolvency, bankruptcy (petition, statutory demand, moratorium, composition, deferral), dissolution or liquidation of the Customer.
- Assignment or planned assignment of substantially all assets, general arrangement or

negotiations with creditors to restructure or reschedule debts.

- Assignment or suspension of payments.

With thirty (30) calendar days' notice in the following cases:

- Persistent non-payment of an amount due despite prior written notice.
- Breach by the Customer of a material obligation under the Contract, not fully remedied within ten (10) days following written notice.

**Consequences.** Where the Provider terminates a Contract for the reasons set out above, the Customer agrees to pay the Provider for the Services for the remaining period until the agreed term of the Contract.

**Reversibility.** Upon receipt of a termination notice, a transition (reversibility) phase shall commence. It shall end upon expiry of the notice period or on any other date agreed between the parties.

During this phase, the Provider shall assist the Customer in transitioning to another provider, organise the transfer of documentation relating to the Products and Services, and provide the Customer with the necessary access rights.

The financial conditions and payment terms applicable to such assistance shall be defined by mutual agreement between the parties. At the end of the transition phase, the Provider shall be released from any liability relating to the provision of the Products and Services described in the Contract.

## 15. GOVERNING LAW AND JURISDICTION

The Contract and these GTC shall be governed exclusively by Swiss law, to the exclusion of its conflict-of-law rules. Jurisdiction shall, in principle, lie with the courts at the Provider's registered office, without prejudice to the Provider's right to bring proceedings at the Customer's

domicile or registered office where the clause so provides or where Swiss law so permits.

## III. PROVISION OF SERVICES

### 1. SALE OF PRODUCTS

**Scope and purpose.** The present provisions apply to all product sales, covering in particular: IT equipment (servers, workstations, storage, network devices, peripherals), components, accessories, capacity extensions, additional installations, as well as software (perpetual licences or subscription-based licences), whether published by third parties or supplied by the Provider.

**Orders and modifications.** Each order constitutes, unless otherwise expressly agreed in writing, a separate sales contract.

The ordering process is as follows:

- the Customer submits its order (in writing, by email or via a platform);
- the Provider verifies references, quantities, addresses, prices and delivery times, and then sends an order confirmation or a correction;
- the order confirmation shall be binding with respect to the scope and terms of delivery.

Time-limited option orders must be exercised within the specified period, failing which the Provider may proceed with residual delivery and invoice the goods.

Any modification or cancellation of an order by the Customer requires the Provider's prior written consent; costs already incurred shall be borne by the Customer.

**Delivery.** Unless a "firm delivery deadline" has been expressly agreed in writing, delivery times communicated are indicative only. They depend in particular on product availability from suppliers and may be

extended in the event of supply chain issues.

**Delays.** The Provider is entitled to:

- make partial deliveries, unless expressly refused by the Customer;
- adapt the order confirmation if the manufacturer modifies the product, provided that the new references fulfil the same essential functions;
- disclaim any liability for delays attributable to suppliers, carriers or events of force majeure, while making reasonable efforts to offer alternative solutions.

Where a delay is not attributable to the Provider and delivery does not take place despite an additional written deadline granted by the Customer, the Provider may attempt to cancel the order with the supplier.

If cancellation is requested by the Customer, any penalties shall be borne by the Customer.

If cancellation is initiated by the Provider, any penalties shall be borne by the Provider.

**Inspection.** Upon receipt of the products or of the results of ancillary services (installation, configuration), the Customer must immediately verify completeness, conformity and the absence of apparent defects.

Any defects or non-conformities must be reported in writing, in a detailed and documented manner, within seven (7) business days from delivery, failing which delivery shall be deemed accepted.

Any in-depth technical inspection performed by the Provider, if requested, shall be subject to a separate agreement and invoiced in addition.

**Returns.** Any product return requires the Provider's prior written authorisation.

Defective products must be returned within ten (10) business days, in their original packaging with all accessories,

together with a description of the defect and the purchase invoice.

The Provider may refuse or return at the Customer's expense improperly packaged items, or invoice diagnostic time where no defect description is provided.

Returns outside the standard assortment, as well as software returns, are in principle excluded, unless exceptionally agreed otherwise.

**Prices and surcharges.** Product prices are generally fixed at the time of order confirmation or, failing confirmation, at the time of order, based on supplier price lists applicable at that date.

Unless expressly included, the following are excluded from the stated price and invoiced separately:

- Transport, insurance, special packaging and disposal;
- Installation, commissioning, training and user support;
- Specific taxes;
- Accessories not explicitly mentioned.

The Provider reserves the right to adjust prices in the event of subsequent changes beyond its control (supplier price increases, currency fluctuations, etc.), and shall inform the Customer accordingly.

**Risk, ownership and retention of title.**

Benefits and risks shall pass to the Customer upon arrival of the products at the delivery location or upon making them available, irrespective of transport arrangements.

Ownership shall transfer only upon full payment of the price; until such payment:

- The Provider remains the sole owner;
- The Customer may neither dispose of nor encumber the products;
- The Customer shall keep the products in good condition, including original packaging;

Any right of retention by the Customer over the Provider's property is excluded.

**Warranty.** The warranty provided to the Customer is essentially governed by the warranty conditions of manufacturers and publishers (duration, scope, return conditions and exclusions), which shall prevail over these GTC in case of conflict.

Failing such manufacturer or publisher warranties, the following regime shall apply:

- the warranty shall be limited to repair or replacement of the defective product, at the choice of the manufacturer/supplier or, pursuant to the Provider's GTC, at the Provider's discretion;
- the warranty generally applies only to products delivered and/or installed in Switzerland;

the Provider may assign to the Customer its own warranty rights against the supplier; technical or administrative handling may be invoiced if not covered by the manufacturer;

the warranty is excluded in particular in the event of lack of maintenance, failure to comply with use or installation instructions, improper use, non-approved accessories, normal wear and tear, improper transport, unauthorised modifications or repairs, or force majeure.

The selection, configuration, operation and use of the products, as well as the results obtained, remain solely the Customer's responsibility.

## 2. SALE OF SERVICES

**Scope and purpose.** The present provisions apply to all services provided by the Provider to the Customer, including in particular:

- a) Consulting services: analysis, audit, advisory services, design, modernisation, digitalisation, etc.;

- b) Temporary staff leasing services (LSE);
- c) Provision of skills;
- d) Managed services;
- e) Hosting services.

These provisions supplement the General Provisions of the GTC and shall prevail in the event of any contradiction relating to the subject matter of the services.

**Conclusion and content of the Services Contract.** The services undertaken by the Provider are described in an offer or in a Services Agreement, which specifies in particular:

- the purpose and scope of the assignment;
- the services to be provided;
- the expected duration, milestones and start date;
- the remuneration method (fixed price, time and materials, or combination) and applicable rates;
- for staff delegation, the workload, place of performance and specific conditions (notice periods, resource engagement).

The Services Contract shall be concluded upon signature of the Contract or the offer by the Customer and its confirmation by the Provider, or by any other method of conclusion provided for in the GTC.

### A) Consulting – provision of expertise

**Purpose.** Consulting services are provided on an ad hoc basis and may include, without limitation, analyses, audits, advisory services, developments, integrations, configurations, project support activities as well as other intellectual or technical services of limited duration.

Unless a written commitment to a result has been expressly agreed, these services are subject to an obligation of means only: the Provider shall use its best efforts to achieve the defined objectives, without

guaranteeing the achievement of specific commercial results or performance levels.

**Remuneration and invoicing.** The minimum duration of an intervention is set at four (4) hours, and invoicing is carried out at the end of each month.

For time-and-materials assignments, invoicing is based on the time actually spent on the services, as detailed in activity reports describing all tasks performed under the mandate.

**Cancellation.** In the event of cancellation of the project by the Customer, days already consumed shall be invoiced at 100%.

In addition, days planned and reserved for the two (2) weeks following the cancellation date shall also be invoiced in full, as compensation for the immobilisation of resources committed by the Provider.

## B) Temporary staff leasing (LSE)

Within the framework of staff leasing, the Provider makes one or more employees available to the Customer to perform defined tasks at the Customer's premises. The duration, probation period, notice periods, working time and schedules are defined in the staff leasing agreement or in the offer. The employee shall at all times remain bound to the Provider by an employment contract, with the Provider assuming the corresponding social and legal obligations (salary, insurance, etc.).

For the duration of the assignment, the employee shall be placed under the functional authority and instructions of the Customer, who organises the employee's day-to-day activities within the scope of the agreed mandate.

In the case of staff leasing, the Provider shall not be liable for the results of the services performed within the host company, but solely for the appropriate selection of the employee made available.

### **Specific obligations of the Customer.**

The Customer shall exercise managerial authority and supervision over the leased employee and shall organise the employee's work in compliance with applicable Swiss law, in particular with regard to working time regulations.

The Customer shall assume, with respect to the leased employee, the same obligations as those applicable to its own employees in matters of occupational safety and health protection, in particular in accordance with Article 10 of the Ordinance on Accident Prevention (OPA), Article 9 of Ordinance 3 to the Labour Act (OLT 3), Ordinances 1 to 5 to the Labour Act (OLT 1-5), as well as the directives of the Federal Coordination Commission for Occupational Safety (CFST).

In particular, the Customer shall: inform and instruct the leased employee regarding occupational risks in accordance with Article 6 OPA; provide or ensure the use of Personal Protective Equipment (PPE); provide an appropriate workstation and adequate safety conditions; and ensure that the leased employee is included under the Customer's corporate civil liability insurance policy for damage caused to third parties.

The Provider remains responsible for the selection of an employee corresponding to the agreed profile and for providing, prior to commencement of the assignment, basic training in occupational safety and health protection.

Any material modification of the conditions of performance of the assignment shall be subject to a prior written agreement between the parties.

**Remuneration and invoicing.** Staff leasing rates are defined in the staff leasing agreement or the offer.

For long-term assignments, rates may be adjusted subject to two (2) months' prior written notice effective at the end of a calendar month.

Unless otherwise agreed, services performed outside normal working hours

(weekdays between 7:00 p.m. and 7:00 a.m.; Saturdays; Sundays and public holidays) shall be subject to contractual surcharges.

## C) Provision of skills

The Provider makes available to the Customer qualified, trained and dedicated personnel under a long-term engagement. Interventions are provided on a man-day basis, with guaranteed knowledge transfer and replacement assurance in the event of unavailability. The Provider ensures the availability and quality of the resources made available, while the Customer retains control and responsibility for the activities carried out.

The Provider shall not be liable for the results achieved within the host company, but solely for the appropriate selection and competence of the employee made available.

**Remuneration and invoicing.** The minimum duration of an intervention is set at four (4) hours, and invoicing is carried out at the end of each month.

For time-and-materials assignments, invoicing is based on time actually spent, as documented in activity reports.

**Absences and replacements.** In the event of absence of the employee (planned or unplanned), the Provider shall endeavour to propose a replacement with equivalent qualifications, under the conditions defined in the Contract.

Where replacement by an employee of equivalent competence is required, the Provider shall bear reasonable transition costs within the contractually defined limits.

**Cancellation.** In the event of cancellation of the project by the Customer, days already consumed shall be invoiced at 100%. Days planned and reserved for the two (2) weeks following cancellation shall also be invoiced in full.

## D) Managed services

**Purpose.** The Service is provided in the form of turnkey Managed Services, within the framework of a Managed Services Agreement formalised between the Parties, including in particular the final offer, the description of service levels (SLA), the inventory of covered assets and these GTC. These documents define the nature, scope, duration and remuneration of the services, as well as the applicable performance indicators.

The Provider ensures the delivery and operation of the Service within the agreed contractual scope (including in particular secure hosting, management of servers, networks, workstations, services and incidents), based on centralised performance governance and regular reporting demonstrating compliance with the defined SLA and KPI. It is specified that only certain availability or response-time commitments expressly defined as KPIs constitute result obligations, all other commitments constituting obligations of means.

A quality and/or service manager shall be appointed by the Provider to ensure operational monitoring, coordination with the Customer, supervision of any subcontractors involved, and continuous compliance of the Service with contractual requirements.

The Provider remains responsible vis-à-vis the Customer for services performed by its subcontractors as for its own.

The detailed scope of the Managed Services, including systems, sites, equipment, software, coverage levels and Customer-side technical prerequisites, is described and jointly agreed by the Parties in the appendices to the Managed Services Agreement (in particular the asset inventory and the SLA).

The Provider undertakes to strictly comply with this scope.

Any modification (extension, reduction or adaptation of service levels) must be subject to a prior written agreement and may result in a correlative adjustment of the fees and financial conditions.

## **Remuneration and invoicing.**

Remuneration for the Service takes the form of a fixed fee, which covers exclusively the services expressly described in the offer or in the Services Agreement. Any additional service or any modification falling outside the agreed scope must be subject to a prior written agreement between the Parties and shall give rise to additional invoicing. Payment terms, including invoicing generally issued at the end of each month, are defined in the Services Agreement.

**Responsibilities and damages.** For service provisions (consulting, provision of skills, staff leasing and Managed Services), the Provider guarantees only diligent performance in accordance with the Contract, as well as correction, within a reasonable timeframe, of material defects exclusively attributable to the Provider.

## **E) HOSTING**

**Purpose.** The Provider provides the Customer with hosting services for IT infrastructures and platforms, including in particular the provision of computing resources, storage, network connectivity, as well as continuity and backup services where contractually agreed in the Services Agreement or in a specific Hosting Services Agreement.

Unless otherwise agreed, Hosting services exclusively cover equipment and services located in data centres made available by the Provider, as described in the offer and/or in the appendix entitled "Hosting Scope" (CPU capacity, RAM, disk space, bandwidth, type of connectivity, redundancy options, etc.).

Standard Hosting services do not include consulting services, implementation projects, migration projects, custom development, nor Managed Services, which are subject to separate agreements or amendments, or are qualified as "additional services".

## **Service implementation.**

Implementation of the Hosting Service

generally requires preparatory work such as implementation projects, defined in the offer and/or the Hosting Services Agreement, in which both Parties participate.

The offer or Contract specifies the tasks incumbent upon each Party, the information to be provided, as well as the implementation schedule, including the targeted start date.

The project phase ends with joint verification of proper service operation, based on acceptance criteria agreed in advance.

Signature of a closing report confirms commissioning of the service and establishes the effective start date and the anniversary date of the Hosting Contract.

**Responsibility.** The Provider is responsible for management of the hosted infrastructure.

The Customer remains responsible for its own applications and data.

**Security and data.** Service levels (availability, intervention and restoration times, maintenance windows) are defined in a specific SLA appendix.

The Provider implements reasonable technical and organisational measures to protect data, without being able to guarantee absolute protection against any attack.

The Customer retains ownership of its data and implements its own complementary security measures.

## **Prices, invoicing and additional services.**

Pricing is based on a fixed fee corresponding to the contractual scope, invoiced periodically, generally on a monthly basis. Services falling outside the contractual scope (projects, ad hoc requests, specific exports, enhanced support, etc.) are deemed additional services and are invoiced separately, either on a fixed-price or time-and-materials basis.