



ORGANISATION



INFORMATIQUE



FINANCES



COMMUNICATION

Assistance informatique Conditions générales

Article 1 – DUREE.....2

Article 2 – ADHESION AU SERVICE.....2

Article 3 – PRESTATIONS.....2

 Assistance informatique (Interventions sur demande).....2

 SLA (Service Level Agreement).....2

 Maintenance préventive (Télésurveillance).....3

 Périphériques réseau.....3

 Serveurs et postes de travail.....3

 Terminal Services (Hébergement serveurs).....3

 Serveur dédié.....3

 Hébergements.....3

Article 4 – OFFRE ET PRIX.....4

 Maintenance au forfait.....4

Article 5 – ACCES AUX SERVICES.....5

Article 6 – LIMITATION DU TRAFIC DU CLIENT.....5

Article 7 – PROPRIETE.....5

Article 8 – OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE.....5

Article 9 – OBLIGATIONS DU CLIENT.....6

Article 10 – RESPONSABILITE.....6

Article 11 – RESILIATION.....7

Article 12 – INTEGRALITE DU CONTRAT.....7

Article 13 – INVALIDITE PARTIELLE.....7

Article 14 – FOR JURIDIQUE.....7

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le client bénéficie du contrat d'Assistance Informatique destiné à prendre en charge la maintenance de toute ou partie de l'infrastructure informatique, ou du système d'information du client. Le contrat d'Assistance Informatique comprend un support en ligne et couvre les interventions sur site d'un consultant, d'un technicien ou d'un ingénieur réseau. Il consiste à acquérir un crédit d'heures sur la base d'un tarif horaire dégressif suivant le volume d'unités acquis. Font partie intégrante du contrat intitulé « Assistance informatique » les présentes, les dispositions du SLA (Service Level Agreement) et le bon de commande signé du client. Toute commande implique son acceptation.

Article 1 – DUREE

Les présentes conditions générales prennent effet à la date de réception du règlement relatif à l'achat du service commandé. Le contrat est conclu pour une durée indéterminée renouvelable par tacite reconduction sauf préavis d'une des parties moyennant préavis de 10 jours suivant l'avis d'épuisement du crédit d'heures ou la date anniversaire des abonnements contractés. La prestation d'Assistance Informatique conclue sous forme de carnet d'unités est valable pour une durée maximale de deux ans sauf renouvellement.

Article 2 – ADHESION AU SERVICE

L'adhésion au service est réputée acceptée par le client dès lors qu'il remplit le bon de commande correspondant et paye la somme convenue.

Par sa signature, le client reconnaît d'une part, accepter le contrat, ses caractéristiques essentielles et, d'autre part, avoir pris connaissance et accepté les présentes conditions générales ainsi que celles relatives au niveau de SLA s'appliquant à son cas.

L'évolution constante des produits et services dans le domaine informatique peut amener 6-PACK Informatique à faire évoluer régulièrement ses conditions générales ainsi que les dispositions du SLA. Ces documents faisant l'objet d'une publication sur le site 6-PACK Informatique à l'adresse <http://informatique.6-pack.ch/services/assistance-informatique.html>, le client s'engage à les consulter lorsque le renouvellement tacite du contrat d'assistance lui est signifié.

Article 3 – PRESTATIONS

La cible des prestations fournies doit être définie au cas par cas et de manière exhaustive afin que les compétences requises soient en permanence mobilisables dans les conditions entendues.

De manière générale, 6-PACK Informatique considère que les cibles privilégiées sont tous les serveurs et postes de travail du client dont le système d'exploitation est équipé d'une des versions de Microsoft Windows supportées y compris son environnement bureautique et les outils de sécurité directement associés (antivirus, sauvegarde des données).

Les prestations de maintenance applicative ou sur des bases de données sont également envisageables mais exclusivement d'accord entre les parties.

Assistance informatique (Interventions sur demande) :

Lors de la conclusion du contrat, le client désigne une personne à l'interne considérée comme responsable informatique. Plusieurs correspondants à même de formuler des demandes d'assistance peuvent également être enregistrés sur demande.

Les interventions assurées par 6-PACK Informatique le sont sur le principe du « Best effort », à savoir la prise en charge de toute demande dans un délai n'excédant pas 4 heures durant les heures de bureau. Le temps de résolution dépend de la nature de l'incident signalé et de l'implication des fournisseurs tiers concernés.

Afin d'assurer la qualité du suivi des demandes d'assistance, 6-PACK Informatique met à disposition trois types de supports décrits à l'adresse <http://informatique.6-pack.ch/support/143.html>. Pour chaque action entreprise, un rapport d'activité précis est établi avec indication du temps facturé. Tous les rapports relatifs au carnet d'assistance en vigueur font l'objet d'une communication par e-mail et sont consultables dans la rubrique « Assistance / Suivi » du Support Clients. Un rapport est considéré comme accepté sans contestation formelle dans les 10 jours suivant la fermeture du ticket.

Le récapitulatif des heures décomptées est également visible dans la rubrique « Gestion / Contrats » du Support Clients accessible par le responsable informatique désigné par le client.

En cas de défectuosité d'un matériel, les conditions de garantie standard des constructeurs concernés sont applicables et le temps nécessaire à une réparation est subordonné à la disponibilité des pièces de rechange.

Le client est garant de ses données informatiques et devra veiller à les sauvegarder avant notre intervention. En cas de perte accidentelle de ces données, notre responsabilité se limite à les restituer à partir des sauvegardes valides effectuées. Tout dédommagement est exclu.

Les prestations liées aux visites mensuelles constituent une option destinée à prévenir essentiellement les problèmes consécutifs aux mises à jour automatiques des serveurs dont cette fonctionnalité est alors désactivée.

La visite mensuelle sur site est assurée par un ingénieur-réseau certifié sur les bases suivantes :

- Mises à jour des systèmes d'exploitation et des logiciels selon recommandations des éditeurs concernés.
- Contrôle des capacités de stockage et des performances au niveau des serveurs.
- Vérification du système automatique de sauvegarde des données.
- Analyse des anomalies générées par les systèmes de suivi des événements.
- Evaluation des problèmes rencontrés par les utilisateurs.

SLA (Service Level Agreement) :

En contractant le service d'assistance informatique, le client bénéficie d'un niveau de services « Standard » dont les conditions sont précisées à l'adresse <http://informatique.6-pack.ch/services/assistance-informatique.html>. Dès l'instant où le client acquiert un service supplémentaire fourni par 6-PACK Informatique (Télésurveillance, Terminal Services, Service Antispam), il bénéficie automatiquement du niveau de services « Etendu ». Le niveau de services « Premium » est disponible sur option.

Maintenance préventive (Télésurveillance) :

La maintenance préventive assurée en télémaintenance nécessite l'installation d'un routeur spécifique ainsi que des outils de diagnostics non compris dans l'offre. La télésurveillance permet aux systèmes d'exploitation des serveurs et autres périphériques connectés au réseau avec la technologie SNMP (Simple Network Management Protocol) de générer automatiquement des alarmes qu'un technicien traite de manière à corriger les dysfonctionnements avant qu'ils n'aient des conséquences sur le fonctionnement du réseau.

La mise en œuvre de cette prestation comprend les services suivants pour chaque élément audité :

Périphériques réseau :

- Contrôle de connectivité au réseau.
- Analyse de la bande passante.
- Gestion des erreurs de transmissions.
- Contrôle des ports sur les commutateurs administrables à distance.

Serveurs et postes de travail :

- Contrôle de connectivité au réseau.
- Vérification du système automatique de sauvegarde des données.
- Validation du fonctionnement des logiciels de sécurité installés.
- Gestion des erreurs systèmes générées par le/les serveurs.

Les opérations indiquées correspondent à des prestations fondées sur les recommandations des constructeurs de matériel et de logiciels couramment utilisés. Il est valable pour un parc informatique homogène ayant moins de 3 ans d'ancienneté.

Terminal Services (Hébergement serveurs) :

Ce service est basé sur la technologie Terminal Server de Windows et comprend l'ensemble des prestations suivantes par utilisateur connecté :

- Serveur de dernière génération équipé du système d'exploitation Windows Server.
- Prise en charge des lecteurs locaux sous forme de disque interne du terminal connecté.
- Pilote universel d'impression distante pour les imprimantes compatibles Windows Server.
- Bande passante de 2Mbps avec un trafic mensuel limité à 10 Giga-octets.
- Espace disque initial limité à 20 Giga-octets pour les données.
- Fourniture de la suite bureautique Microsoft Office (Word, Excel, Powerpoint, One Note, Outlook, Publisher, Access).
- Connexions RDP (Remote Desktop Protocol) sur terminaux équipés de Windows Pro, Embedded ou CE.

Le client est informé du fait que la technologie Terminal Server de Microsoft est essentiellement destinée à des travaux bureautiques et ne convient pas au traitement d'images qui peut nuire de façon notable aux performances du système.

Serveur dédié :

Les serveurs dédiés sont la propriété de 6-PACK Informatique. Le client n'a pas d'accès physique aux serveurs loués. Le matériel proposé est celui décrit ci-dessous. 6-PACK Informatique se réserve expressément le droit d'apporter des modifications, notamment si certains composants ne sont plus disponibles ou si une adaptation ou modification s'impose pour des raisons techniques. Le prestataire pourra, après concertation avec le client, modifier ou adapter sa technologie, notamment la configuration de ses serveurs.

Les prestations de base se décrivent comme suit :

- Serveur à processeur Intel Quad Core avec 6Gb de mémoire vive et configuration en miroir (RAID 1).
- Partition système de 40Go équipée du dernier système d'exploitation Windows Server.
- Fourniture d'une adresse IP (Internet Protocol) fixe.
- Bande passante de 2Mbps avec un trafic mensuel limité à 10 Giga-octets.
- Espace disque initial limité à 50 Giga-octets pour les données.

La disponibilité du serveur dédié implique une connexion Internet à usage professionnel, un routeur autorisant la création d'une connexion VPN (Virtual Private Network) ainsi que la disponibilité d'une adresse IP. Ces services sont à charge du client et doivent être fonctionnels au moment de la mise en œuvre du matériel.

Lors de la conclusion du service, un descriptif des prestations à fournir est convenu en accord avec le client. Il comporte notamment les indications suivantes :

- Fonctionnalités désirées.
- Description des systèmes d'exploitation à prévoir.
- Description des applications métier et autres logiciels à installer.
- Coût d'installation.

Hébergements :

Les services hébergés tels que décrits à l'adresse <http://informatique.6-pack.ch/services/hebergements.html> sont mis en œuvre à partir de solutions développées par des tiers prestataires spécialisés disposant de leurs propres conditions générales qui sont applicables dans le cas d'espèce.

Article 4 – OFFRE ET PRIX

Le client reconnaît avoir pris connaissance du prix hors taxe de la prestation d'assistance informatique tel qu'indiqué sur le bon de commande.

Les heures acquises sont facturées sur la base d'un tarif horaire de Chf. 180.00. Elles sont converties en unités dont le taux varie suivant les compétences sollicitées :

1.	Formations, gestion de données, administration	Chf. 120.00/h. soit 0,7 unité
2.	Travaux graphique, technicien PC	Chf. 140.00/h. soit 0,8 unité
3.	Développements, conseils, gestion de projets	Chf. 160.00/h. soit 0,9 unité
4.	Prestations techniques, support en ligne	Chf. 180.00/h. soit 1,0 unité

Les montants susmentionnés s'entendent pour des interventions durant les jours ouvrables aux heures de bureau avec le SLA « Standard ». Les déplacements sont décomptés à raison d'une demi-unité.

Les interventions en dehors des horaires susmentionnés correspondent au SLA « Etendu » dont le tarif horaire est majoré de 25%.

Le SLA « Premium » est applicable aux travaux nocturnes et ceux exécutés durant les jours fériés. En pareil cas, le tarif horaire est majoré de 80%. Les niveaux de services « Etendu » et « Premium » font l'objet d'une indication sur les tickets concernés.

Le traitement des tickets ouverts sur le « Support Clients » est facturé à raison de 15 minutes au minimum. Les demandes d'interventions formulées par messagerie électronique sont systématiquement converties en ticket par 6-PACK Informatique.

Une fois le crédit d'heures épuisé, les dépassements éventuels sont facturés au tarif normal à moins d'un renouvellement du carnet d'assistance informatique.

Le montant des abonnements ne prend pas en compte ni le coût des télécommunications, permettant l'accès aux services en ligne, ni les autres coûts éventuels de connexion à l'Internet qui restent en intégralité à la charge du client.

Les abonnements 6-PACK Informatique sont payables d'avance sur une base annuelle avec possibilité de règlement trimestriel ou semestriel moyennant un supplément pour frais administratifs. Le délai de règlement est de 10 jours suivant réception de la facture.

A l'expiration du délai de paiement, 6-PACK Informatique envoie au client un rappel. Il sera procédé à la désactivation du service si aucun paiement n'a été enregistré dix jours après l'envoi du rappel par 6-PACK Informatique.

6-PACK Informatique est habilitée à effacer les fichiers, contenus y compris, à l'expiration du dernier délai de paiement.

Tout retard de paiement entraîne un rappel par courrier électronique. Si le paiement n'a pas été effectué à l'échéance de la prolongation du contrat, le service pourra être immédiatement désactivé.

6-PACK Informatique pourra exiger des frais s'élevant au minimum à Chf. 50.- pour une éventuelle réactivation.

Les abonnements pour les services distants comprennent la configuration et la maintenance des services concernés pour un accès par Internet uniquement. Les opérations désirées par le client pour des paramétrages de récupération des données ou de synchronisation sur ses postes de travail font l'objet d'une facturation séparée ou d'un prélèvement sur un carnet d'assistance informatique valide.

Maintenance au forfait :

Dès la deuxième année d'assistance informatique sur site, le client peut formuler une demande de maintenance au forfait qui sera calculée par 6-PACK Informatique en fonction de la structure du réseau concerné et après analyse de la consommation passée.

En pareil cas, un bon de commande spécifique sera établi avec précision des conditions applicables.

Le forfait convenu comprend l'ensemble des prestations de maintenance décrites dans les présentes à l'exception des opérations suivantes :

- Installation et mise en service de nouveaux matériels ou logiciels.
- Fourniture de matériel ou pièces de rechange.
- Transformations d'installations existantes.
- Opérations résultant de l'intervention de tiers.

Les interventions non comprises dans le forfait font l'objet d'une facturation séparée sur la base d'un rapport de travail signé par le client. S'agissant d'un abonnement, le forfait de maintenance est payable d'avance avec possibilité de facturation trimestrielle ou semestrielle.

La maintenance au forfait faisant l'objet d'une analyse préalable, sa révision à la baisse est exclue sauf circonstances extraordinaires. S'il s'avère que le forfait initial ne suffit pas à couvrir les besoins en maintenance du client, 6-PACK Informatique se réserve le droit d'ajuster le forfait à la hausse lors de la plus prochaine échéance de facturation. En pareil cas, le client est prévenu moyennant un préavis de 10 jours précédant ladite échéance.

Article 5 – ACCES AUX SERVICES

6-PACK Informatique s'efforcera d'offrir la meilleure disponibilité possible d'accès aux services hébergés. Cette garantie ne saurait s'entendre d'une garantie absolue, en termes de disponibilité ou de performance, compte tenu de la structure du réseau Internet, de la disponibilité des bandes passantes et de l'afflux, à certaines heures, des utilisateurs.

De même, 6-PACK Informatique ne saurait être tenu pour responsables d'interruption de connexion et de perte ou d'altération de données résultant de pannes de lignes téléphoniques, hertziennes ou câblées, et de coupures d'électricité prolongées.

Si au cours de l'abonnement, 6-PACK Informatique était amenée à prendre des mesures de sauvegarde ou de correction de ses dispositifs, permettant l'accès au contenu des services en ligne, 6-PACK Informatique s'engage à informer ses clients par correspondance électronique, dans un délai de 4 heures, avant l'heure prévue, pour opérer lesdites mesures.

Les modalités d'hébergement s'entendent pour un usage raisonnable des systèmes mis à disposition par 6-PACK Informatique. En particulier, en cas d'abus d'utilisation des ressources mettant en péril la stabilité et la sécurité des systèmes ou ayant des influences notables sur les performances des applications voisines, 6-PACK Informatique se réserve le droit de désactiver ces ressources. Le client reconnaît, à cet effet, avoir été suffisamment informé de la configuration minimale préconisée et des modalités liées à l'utilisation du service. A l'adhésion, un nom d'utilisateur et un mot de passe par connexion sont arbitrairement générés et communiqués au client par voie de message électronique (e-mail).

Le client est seul responsable de la gestion et de la préservation de la confidentialité de ses noms d'utilisateurs et mots de passe, ainsi que de l'accès à ses terminaux, installations et matériels informatiques, et il s'engage à prendre toute mesure utile pour assurer la parfaite sécurité de ses données.

Le client s'engage, lors de toute utilisation des prestations hébergées, à ne pas enfreindre, la réglementation suisse ou internationale. A cet effet, le client reconnaît notamment ne pas l'utiliser pour des informations :

- Ne respectant pas les droits de tiers tels que notamment, droit à la vie privée et aux traitements automatisés d'informations nominatives,
- Droit de la propriété industrielle et intellectuelle,
- Contraire aux bonnes mœurs.

Dans l'hypothèse où 6-PACK Informatique constaterait un manquement aux présentes, elle se réserve le droit, sans préavis et sans mise en demeure, de suspendre la prestation hébergée, de supprimer toutes informations susceptibles de contrevenir aux règlements susvisés et de résilier les présentes.

Article 6 – LIMITATION DU TRAFIC DU CLIENT

A titre préventif et pour assurer une qualité de service optimale, la quantité de données transférées par le client vers son espace d'hébergement, est limitée par un "quota mensuel" de 10 Giga-octets. Cette limite peut être augmentée proportionnellement à l'évolution des bandes passantes délivrées par les fournisseurs d'accès.

Bien qu'improbable pour une utilisation normale du service, si ce quota était atteint, 6-PACK Informatique prendra contact avec le client pour l'informer de ce dépassement et trouver une solution; faute de réponse du client, 6-PACK Informatique se réserve alors le droit de suspendre l'accès au service dans les 24 heures qui suivent le premier avertissement jusqu'à la prochaine remise à zéro du compteur intervenant le mois suivant à la date anniversaire de la commande.

Si le client souhaite augmenter son quota de transfert, il doit souscrire auprès de 6-PACK Informatique une bande passante supérieure au prorata-temporis du temps restant sur son contrat. S'il n'existe pas d'offre supérieure, le client devra alors s'acquitter d'un supplément forfaitaire payable immédiatement selon les tarifs fixés par 6-PACK Informatique.

Article 7 – PROPRIETE

La mise à disposition des matériels et logiciels sous forme d'abonnements n'emporte nullement cession des droits de propriété sur les programmes et sur un quelconque de ses éléments, ni sur la documentation associée, lesquels demeurent la propriété exclusive de 6-PACK Informatique.

Le client s'engage à ne pas porter atteinte, directement ou indirectement, ou par l'intermédiaire de tiers, aux droits de propriété des produits et services de 6-PACK Informatique.

Le client s'interdit d'utiliser les services de 6-PACK Informatique, à d'autres fins que celles décrites aux présentes, et notamment de l'exporter, de l'utiliser à l'extérieur des sites où il est installé et de le mettre à disposition de tiers.

Le client s'engage à respecter, toutes les mentions de propriété, de copyright, de marque, signe distinctif ou nom qui pourraient figurer sur les prestations hébergées, y compris sur la documentation associée.

Article 8 – OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE

Le prestataire sera tenu, d'une manière générale, à une obligation de moyens sauf en ce qui concerne la restitution des données des solutions hébergées qui constitue une obligation de résultat dans la mesure où le client respecte ses propres obligations.

Le temps nécessaire à la recherche d'une panne peut être considérablement diminué si l'utilisateur concerné parvient à décrire aussi précisément que possible les événements ayant précédé l'incident. Dans le cas contraire, les heures d'investigation sont facturées. La fréquence des opérations de télémaintenance sur les serveurs est déterminée par 6-PACK Informatique étant précisé qu'elles sont effectuées à intervalles réguliers en fonction de la veille technologique assurée par le prestataire.

Concernant les services hébergés, 6-PACK Informatique effectue la préservation des données informatiques du client sur un « Datacenter » offrant toutes les garanties usuelles de sécurisé et à en assurer la conservation dans leur état de collecte. 6-PACK Informatique s'engage à disposer des trois dernières versions des fichiers sauvegardés.

6-PACK Informatique peut réaliser les restitutions susvisées par l'intermédiaire de tout support physique de son choix contre facturation, ce que le client accepte expressément. 6-PACK Informatique peut prévoir, sur demande, l'intervention d'un technicien pour l'assistance à la remise en place des fichiers restitués sur un réseau désigné par le client.

6-PACK Informatique s'engage à restituer les fichiers présents sur les serveurs dans l'état où le client les a enregistrés, sauf si le client les a effacés volontairement de son compte ou s'il ne les a pas inclus dans sa liste de fichiers à sauvegarder sur un période excédant les 10 derniers jours. Le client a bien pris note qu'il peut à tout moment récupérer tout ou une partie de ses données informatiques.

Article 9 – OBLIGATIONS DU CLIENT

Les obligations mises à la charge du client constituent des obligations impératives, dont le respect conditionne directement et totalement la bonne exécution par 6-PACK Informatique de ses obligations. En cas de manquement à l'une quelconque de ses obligations, la responsabilité de 6-PACK Informatique ne pourra être engagée à quelque titre que se soit.

Les obligations du client sont :

- Fournir des informations justes et sincères lors de la souscription du contrat d'assistance informatique. Le client s'engage à prévenir 6-PACK Informatique de tout changement concernant les données fournies et serait seul responsable des éventuels dysfonctionnements qui pourraient résulter d'informations erronées. Le client doit maintenir une adresse e-mail et une adresse postale valide. Les informations seront mises à jour par courrier adressé au siège de 6-PACK Informatique.
- Posséder une connexion Internet à usage professionnel dans les locaux où se trouve le parc informatique.
- Suivre les recommandations de 6-PACK Informatique et signaler sans retard tout dysfonctionnement, détérioration de performances ou l'un des éléments constitutifs qu'il pourrait constater.
- Le client s'engage à ne pas tenter de manipulations contraires aux recommandations de 6-PACK Informatique, des constructeurs de matériel et éditeurs de logiciels équipant son parc informatique.

Le client reconnaît que 6-PACK Informatique ne faisant que gérer des fichiers dont il ignore l'intégrité, il ne saurait être tenu pour responsable de ces derniers, et dégage donc 6-PACK Informatique de toute responsabilité en ce domaine.

Article 10 – RESPONSABILITE

Il a été expressément précisé au client que la bonne exécution de sa mission par 6-PACK Informatique suppose que le client remplisse l'intégralité de ses obligations. En conséquence, la responsabilité de 6-PACK Informatique ne pourra pas être retenue lorsque le client aura, même partiellement, manqué à l'une quelconque de ses obligations et notamment celles mises à sa charge au sens des présentes conditions générales. Par ailleurs, la responsabilité du prestataire ne pourra pas être engagée dans les cas suivants :

- Détérioration du service provenant directement ou indirectement d'accidents de toutes sortes : choc, surtension, foudre, inondation, incendie.
- Modification des configurations logicielles par les éditeurs concernés.
- Acte de malveillance (piratage ...) par un tiers identifié ou non.
- D'une façon générale, toute détérioration ou dysfonctionnement provenant d'une cause relevant de la force majeure.

Le client détient seul la possibilité de choisir ou non d'enregistrer ses fichiers, de les conserver ou de les détruire, et assume seul la responsabilité de ses choix. Le client est seul responsable de son utilisation du service de 6-PACK Informatique.

Le client reconnaît avoir pris connaissance des exclusions susmentionnées et limitations de responsabilité de 6-PACK Informatique. De fait, le client est alors invité à préserver hors de ses locaux la copie de ses données sur le support extractible, dont il a le contrôle et/ou la garde, tout fichier ou toute donnée qu'il considère comme suffisamment important pour justifier cette sauvegarde.

En cas de dommages directs ou indirects (tels que notamment préjudice commercial, perte d'exploitation, perte de clientèle, perte de fichiers et/ou de données, trouble commercial quelconque, perte de bénéfice, perte d'image de marque, perte de preuve, accès par un tiers non autorisé aux services, défaillance du système de sécurité, de mise à jour, de stockage et de chiffrement des informations contenues dans les fichiers et/ ou d'information) subis par le client, la responsabilité de 6-PACK Informatique ne pourra être que de la perte d'une chance d'amoinrir les effets du sinistre, la prestation objet des présentes ne dispensant pas le client, s'il le souhaite, de souscrire une assurance adaptée aux risques informatiques dont il souhaite prémunir son entreprise, notamment en cas de perte de données informatiques.

6-PACK Informatique déclare être au bénéfice d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile professionnelle encourues à l'occasion de son activité. Toutefois si la responsabilité de 6-PACK Informatique était retenue, de convention expresse, il est clairement convenu que l'obligation à réparation serait limitée au montant de la redevance annuelle de l'abonnement du client.

Dans les cas où 6-PACK Informatique assure une prestation d'hébergement de données informatiques, elle en ignore le contenu dont l'abonné déclare être le seul et unique responsable. La responsabilité de 6-PACK Informatique ne pourra donc en aucun cas être recherchée au titre des données hébergées, le client s'engageant à la garantir et la relever indemne contre toute réclamation de quelque nature qui pourrait lui être adressée relativement auxdites données.

6-PACK Informatique ne saurait être tenue pour responsable de tout dommage ou perte provenant de l'utilisation ou de l'incapacité d'utilisation du service. Le client reconnaît expressément, utiliser les services hébergés sous sa responsabilité exclusive.

Toute action dirigée contre le client par un tiers constitue un préjudice indirect et par conséquent n'ouvre pas droit à réparation.

En cas de réclamation relative à un dysfonctionnement ou sinistre, le client devra en informer 6-PACK Informatique par lettre recommandée dans les 48 heures ouvrées suivant la date où il a eu connaissance du dysfonctionnement ou du sinistre.

Article 11 – RESILIATION

En cas de manquement, par l'une des parties aux obligations des présentes, non réparé dans un délai de trente jours, à compter de la lettre recommandée notifiant lesdits manquements, l'une ou l'autre des parties pourra faire valoir la résiliation des présentes conditions générales.

Tout défaut ou retard de paiement de la part du client entraîne une rupture automatique du présent contrat. Le client peut résilier la prestation d'Assistance Informatique en tout temps moyennant un pli recommandé à 6-PACK Informatique. Cette résiliation n'entraîne aucun remboursement.

Si le client ne souhaite pas renouveler ses abonnements annuels, il devra le signifier à 6-PACK-Informatique dans un délai de 10 jours précédant la date anniversaire du contrat.

Article 12 – INTEGRALITE DU CONTRAT

Les présentes conditions générales expriment l'intégralité des obligations des parties.

Aucune condition générale ou spécifique, figurant dans les documents envoyés ou remis par les parties, ne pourra s'intégrer aux présentes.

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie, à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes, ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

Article 13 – INVALIDITE PARTIELLE

Si une ou plusieurs stipulations du présent contrat sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée, sauf si la ou les stipulations non valides présentaient un caractère substantiel et que leur disparition remettait en cause l'équilibre contractuel.

Article 14 – FOR JURIDIQUE

Les présentes conditions générales sont soumises au droit suisse.

En cas de litige et à défaut d'accord amiable entre les parties, compétence expresse est donnée aux instances compétentes de la République et Canton de Genève, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires.