

Les présentes conditions générales (« CG ») ont pour objectif de définir vos (« Client » ou « vous ») droits et obligations vis-à-vis de LOGISYS SA (« Fournisseur » ou « nous ») en ce qui a trait aux prestations de services (« Services ») que nous sommes susceptibles de vous offrir.

Les CG sont structurées de la manière suivante :

- I. Une première partie comprenant les dispositions communes aux différentes prestations de services ;
- II. Une seconde ayant trait aux conditions de licence qui vous sont applicables en ce qui a trait au logiciel Mediway ;
- III. Une troisième relative aux conditions qui vous sont applicables lorsque vous optez pour un hébergement de vos données sur un serveur distant ;
- IV. Une quatrième relative aux conditions de vente qui vous sont applicables en cas de commande de matériel ;
- V. Une cinquième ayant trait aux services de support ;
- VI. Annexe I consistant en les conditions générales Logival ;
- VII. Annexe II consistant en un accord de traitement en matière de données Logival.

## **I. DISPOSITIONS COMMUNES**

### **1. Processus de commande**

- 1.1 Toute commande de Services exige la signature préalable d'une offre qui vous est adressée par nos soins et qui doit être signée en retour par un représentant dûment habilité pour acceptation.
- 1.2 Vous nous garanzissez que toute offre qui nous est adressée en retour par vos soins a été signée par une personne dûment habilitée pour ce faire et à même de valablement vous engager.
- 1.3 En cas de violation de la garantie donnée au chiffre 1.2, vous vous engagez à nous indemniser pleinement de tout préjudice qui en résulte pour nous, soit au minimum de la valeur de la commande passée par un représentant non autorisé.
- 1.4. Toute offre dûment signée par vos soins est considérée comme une acceptation ferme qui vous lie.

### **2. Prix et taxes**

- 2.1 Le prix dont vous devez vous acquitter est celui validé ou indiqué dans la confirmation de votre commande. A supposer que le prix indiqué dans la confirmation diverge de celui figurant sur le bon de commande que vous nous avez adressé, vous disposez d'un délai de cinq jours

ouvrables pour nous confirmer votre acceptation du prix qui vous a été indiqué ; en l'absence de réaction, ce prix est considéré comme étant accepté.

- 2.2. Sauf mention contraire, tous les prix s'entendent en francs suisses, hors TVA, frais de transport, de douanes et éventuels impôts et taxes y relatifs.
- 2.3. Nous sommes en droit de procéder à une hausse de nos tarifs chaque année du montant le plus élevé d'entre (1) l'indice suisse des prix à la consommation et (2) 5%, sans qu'une hausse respectant ces limites ne vous donne le droit de résilier le contrat qui nous unit avant la prochaine échéance contractuelle.
- 2.4. Tout retard de paiement entraîne le droit pour le Fournisseur de vous facturer un intérêt de 5% sur le montant dû qui doit être acquitté dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de la facture.
- 2.5. A supposer que le règlement du montant en retard ne soit pas acquitté dans un délai de dix (10) jours après son échéance, nous sommes en droit de suspendre l'exécution des Services y relatifs et d'exiger, pour les livraisons futures de matériel que vous seriez amené à commander, le paiement anticipé, une garantie bancaire ou une autorisation de débit. Les éventuels frais de recouvrement sont à la charge du Client.

### **3. Obligations du Client**

- 3.1. Vous vous engagez à faire le nécessaire pour que votre matériel corresponde aux spécifications de LOGISYS et de la FMH. Vous êtes seul responsable de la configuration de votre système d'information et vous vous engagez à utiliser des installations conformément aux lois en vigueur. Il est de votre responsabilité exclusive de faire en sorte que votre système informatique, notamment votre réseau, prévoie les réglages nécessaires pour permettre une utilisation correcte des logiciels.

Il est également de la responsabilité du Client de prendre toutes les mesures utiles et nécessaires à la protection de son propre système informatique, notamment de son réseau, soit en particulier en assurant tous les réglages de sécurité des navigateurs utilisés, l'installation d'un pare-feu, l'utilisation d'un logiciel à jour de protection contre les virus informatiques, une sauvegarde régulière des données, etc. (la liste précitée n'étant pas exhaustive).

- 3.2. Vous nous informerez de toute modification de la configuration de votre système informatique, telle que par exemple, l'augmentation de votre parc d'ordinateurs.
- 3.3. Dans ce cadre, et corollairement au chiffre 3.2, vous comprenez que toute modification dans votre infrastructure, qu'il s'agisse de remplacement d'une nouvelle installation, d'un remplacement de matériel ou d'une modification dans vos effectifs nécessite une planification adéquate pour nous permettre d'intervenir en temps utile et assurer la continuité de vos affaires. Dans ce cadre, vous vous engagez à nous informer de vos besoins avec les préavis suivants :
  - (a) Arrivée (ou remplacement) de tout collaborateur au minimum (i) deux semaines avant son entrée en fonction lorsque cette dernière n'est pas liée à l'acquisition de nouveau(x) matériel(s), de manière à nous permettre de créer les accès informatiques nécessaires et, le cas échéant, la configuration du VPN,

respectivement (ii) un mois lorsque cette entrée en fonction est liée à l'acquisition de nouveau(x) matériel(s) pour nous permettre d'en assurer une livraison et installation en temps utile.

- (b) Remplacement d'un serveur existant au minimum deux mois avant la date souhaitée de mise en service pour nous permettre de procéder à une analyse de l'environnement existant, planifier le projet, commander le matériel, en assurer la préparation technique, les tests ainsi que la migration des données.
- (c) Installation informatique complète au minimum trois mois avant la date souhaitée de mise en service, étant précisé qu'il vous appartient en cette hypothèse de vous assurer que les installations électriques, câblage réseau et prises informatiques sont réalisées et conformes aux normes en vigueur, respectivement que vos locaux sont prêts à accueillir les équipements.

Vous comprenez que le non-respect des préavis précités peut entraîner notre incapacité à permettre la mise en service du matériel dans les délais souhaités et, le cas échéant, sera subordonné au paiement d'un montant supplémentaire pour exécution de votre commande en urgence dont le montant sera fixé par LOGISYS, à charge pour vous de l'accepter dans les deux jours si vous souhaitez un traitement urgence (à le supposer possible, ce dont LOGISYS vous informera).

- 3.4 Vous assumez seul la responsabilité des données que vous mettez à disposition sur le réseau.
- 3.5 Vous vous engagez à nous communiquer la liste des dossiers devant être sauvegardés, étant précisé que vous êtes seul responsable du contrôle hebdomadaire de la sauvegarde locale de vos dossiers.
- 3.6 Vous êtes tenu de respecter la législation en vigueur, en particulier en ce qui a trait à la loi fédérale sur la protection de données en votre qualité de responsable de traitement et le respect des droits de propriété intellectuelle appartenant à des tiers. LOGISYS ne saurait être tenu responsable des informations qui pourraient être utilisées par le Client et qui violeraient la législation en vigueur, tant en Suisse qu'à l'Étranger. En cas de violation de la présente disposition, vous vous engagez à nous relever ainsi que nos dirigeants et organes de tout préjudice que nous serions amenés à subir ensuite d'une telle violation, ce de manière intégrale, y compris en ce qui a trait à d'éventuels honoraires d'avocats ou d'experts.
- 3.7 Le Client s'engage à prendre toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour assurer le respect du secret médical ancré à l'art. 321 CP auquel il est soumis. Le Client attire l'attention de ses employés et auxiliaires sur les obligations auxquelles ils sont tenus au regard de l'art. 321 CP et les mesures de sécurité dont il recommande à ce titre l'adoption.

Le Client comprend que toute violation du secret médical par ses soins ou soupçon d'une telle violation dûment documentée et non réfutée de manière convaincante entraîne le droit pour LOGISYS de résilier avec effet immédiat le contrat, sans encourir quelque responsabilité que ce soit de ce fait.

- 3.8 Vous devrez désigner une personne de contact ainsi qu'une personne remplaçante, et annoncer le départ de l'une ou l'autre de ces personnes et en désigner une nouvelle en lieu et place, ce dont vous nous informerez. Ces personnes devront être expérimentées dans l'utilisation du logiciel et du matériel et avoir suivi une formation complète fournie par LOGISYS. Elles seront considérées par LOGISYS comme seuls contacts pour l'exécution des conditions de garantie accordées par l'éditeur du logiciel.

#### 4. Durée

- 4.1 Les contrats de licence de logiciel (Partie II), respectivement d'hébergement externe (Partie III) de support (Partie V) suivant le contrat conclu, entrent en vigueur à la date de la signature du Bon de commande par les deux parties pour une durée de une année. Le(s) contrat(s) se renouvellent ensuite automatiquement d'année en année, à moins que l'un ou l'autre de ces contrats ne soit résilié par l'une ou l'autre des parties pour la fin de l'échéance contractuelle moyennant un préavis donné par écrit au minimum 3 (trois) mois à l'avance.
- 4.2 En cas de violation du contrat, chaque partie est en droit de mettre un terme au contrat concerné avec effet immédiat si le manquement constaté n'a pas été corrigé dans un délai de 10 (dix) jours après avoir été notifié à la partie en défaut, étant précisé que toute violation en matière de sécurité, de confidentialité, de secret médical ou de protection des données donnera le droit à LOGISYS de résilier la commande avec effet immédiat sans l'octroi d'un délai de grâce. Les montants d'ores et déjà déboursés ne sont pas remboursables.
- 4.3 En sus de l'hypothèse susmentionnée au chiffre 4.2, chaque partie est en droit de résilier le contrat avec effet immédiat lorsque l'une d'entre elles :
- a) cesse d'exercer son activité ou devient insolvable, est dissoute ou liquidée, dépose ou a déposé contre elle une demande de mise en faillite, de dissolution ou de liquidation ou une action similaire déposée par ou contre elle ; ou
  - b) subit un changement de contrôle autre qu'une restructuration interne; ou
  - c) porte atteinte (selon son avis raisonnable) à l'une des marques ou à la réputation de l'autre partie ; ou
  - d) viole ses obligations résultant du secret médical respectivement de la loi fédérale sur la protection des données.
- 4.4 A la résiliation du contrat de licence, la licence octroyée prend fin et le Client perd le droit d'utiliser le logiciel. Il s'engage à supprimer de son système informatique le logiciel et ses applications associées, ainsi que de détruire l'éventuelle copie de sauvegarde, ce dans un délai de 10 (dix) jours à compter de l'expiration du contrat. Il restituera par ailleurs dans ce même délai tous les documents remis avec le logiciel. Possibilité sera cependant donnée au client de récupérer, les données qu'il a entrées auparavant avec le logiciel.
- 4.5 L'expiration des contrats de licence ou d'hébergement externe entraîne l'expiration du contrat de support, étant précisé que les montants d'ores et déjà déboursés (forfaits d'assistance) ne sont pas remboursés, à la différence du solde non consommé du carnet d'heures prépayé qui est remboursé au Client dans un délai de trente jours faisant suite à l'expiration du contrat. Sur demande, LOGISYS s'engage à fournir un rapport de l'installation informatique du Client de

manière à faciliter la reprise des prestations par un prestataire tiers. Cette prestation sera facturée comme prestation de services au taux horaire alors en vigueur.

- 4.6 A l'expiration du contrat d'hébergement externe, le Client dispose d'un délai de trente jours pour solliciter une exportation complète de ses données qui lui seront transmises un format lisible ordinaire (format à confirmer avec le client), ensuite de quoi ces données sont définitivement supprimées par le Fournisseur de manière irréversible. Toute demande d'exportation sous un format spécifique ou un accompagnement à la migration de ses données sera considérée comme une prestation de services soumise à facturation au tarif horaire alors en vigueur moyennant un accord entre les parties. Pour des raisons de sécurité, LOGISYS ne transfère pas les données du Client à quelque prestataire que ce soit, libre choix étant donné au Client de le faire selon sa propre appréciation et sous sa responsabilité.
- 4.7 La résiliation donnée par l'une ou l'autre des parties conformément au présent chiffre 4 n'entraîne aucune responsabilité de part et d'autre ni le droit à solliciter des dommages-intérêts du simple fait de cette résiliation.

## 5. Responsabilité

- 5.1 LOGISYS n'engage sa responsabilité à votre égard qu'en cas de faute intentionnelle ou de dommage corporel.
- 5.2 Partant, LOGISYS exclut toute responsabilité notamment s'agissant des dérangements, interruptions totales ou partielles de systèmes ou services, des corruptions et de la perte des données du Client.

LOGISYS n'assume aucune responsabilité en cas de préjudice subi par le Client lié à des pannes ou coupures, suite à des erreurs de transmissions, des corruptions de données ou intrusions dans le système d'information de ce dernier, de l'accès de tiers aux données dues à des brèches de sécurité dans ledit système ou de l'accès de tiers aux données, ainsi qu'en en cas de manquements au devoir de diligence du Client.

LOGISYS ne sera en aucun cas tenue pour responsable vis-à-vis du Client ou de tout tiers au titre de tout dommage, direct ou indirect, pertes de données, pertes de réputation, pertes de profits ou manque à gagner qui pourrait survenir.

En cas d'intervention, LOGISYS ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable de la perte d'information. Le Client a l'obligation de faire des sauvegardes actualisées et vérifiées de ses données avant que toute intervention ne soit entreprise. Le Client doit également s'assurer que les sauvegardes effectuées puissent être récupérées par ses propres moyens et sur le matériel dont il dispose.

## 6. Divers.

- 6.1 **Sous-traitant.** LOGISYS se réserve le droit de recourir à des sous-traitants dans l'exécution de ses Services. Elle s'engage toutefois à faire en sorte que le sous-traitant soit soumis à des obligations assurant le respect des engagements pris par LOGISYS vis-à-vis du Client, et

engage sa responsabilité vis-à-vis du Client dans la mesure où les actes accomplis par le sous-traitant conduirait à une inexécution du contrat par LOGISYS.

- 6.2 **Modifications.** Les CG sont susceptibles d'être revues à intervalles réguliers, hypothèse dans laquelle elles vous seront opposables au moment du renouvellement de tout contrat existant entre nous ou de toute nouvelle commande de matériel postérieure à la mise en ligne de cette nouvelle version des CG.
- 6.3 **Nullité.** Dans l'hypothèse où une disposition des présentes CG serait considérée comme nulle, cette nullité n'affectera pas la validité des autres CG. La clause nulle sera remplacée et interprétée de manière à en assurer la validité par une clause aussi proche que possible dans son esprit de la clause annulée.
- 6.4 **Communication.** Toute communication devant être adressée à LOGYSIS le sera de la manière suivante :
- Par email à l'adresse : [info@logisys.ch](mailto:info@logisys.ch)
  - Par courrier à l'adresse : Logisys SA, Rue de l'Avenir 11, 1950 Sion, Suisse.
- 6.5 **Droit applicable.** Les présentes CG sont soumises au droit suisse, à l'exclusion de la loi fédérale sur le droit international privé.
- 6.6 **Tribunal compétent.** Tout litige découlant directement ou indirectement des présentes CG sera soumis à la juridiction exclusive de la Cour civile du Tribunal cantonal du Canton du Valais, auxquelles les parties conviennent de se soumettre de manière irrévocable.

## II. LICENCE LOGICIEL MEDIWAY

Les dispositions qui suivent s'appliquent à votre exploitation du logiciel Mediway si vous y avez souscrit dans votre bon de commande :

- 7.1 Les CG qui vous sont applicables en ce qui a trait à votre utilisation du logiciel Mediway sont celles prévues par l'éditeur du logiciel Logival figurant en annexe I, qui font partie intégrante des présentes CG.
- 7.2 Le traitement des données occasionné par l'exploitation du logiciel Mediway est soumis à la politique de confidentialité de l'éditeur du logiciel Logival figurant en annexe II, qui fait partie intégrante des présentes CG. Seule la version du logiciel Mediway installée sur site vous est cependant accordée par LOGISYS, à l'exclusion de la version dans les nuages ; il en découle qu'aucune donnée n'est hébergée sur un serveur externe.
- 7.3 La licence octroyée est personnelle et propre au Client, qui s'engage à ne pas accorder de sous-licence ou revendre le logiciel de quelque manière que ce soit.
- 7.4 La redevance liée à l'exploitation du logiciel doit être acquittée dans les 30 (trente) jours à compter de l'envoi de la facture.

- 7.5 LOGISYS se charge de l'installation du logiciel sur site et d'en assurer le bon fonctionnement aux termes d'une offre dûment signée, qui fait l'objet d'une facturation en sus de la redevance annuelle relative à l'exploitation du logiciel.
- 7.6 Le Client s'engage à mettre à jour le logiciel et à exploiter la dernière version disponible ainsi qu'à régulièrement mettre à jour son système d'information et les autres logiciels utilisés, notamment aux fins d'être protégé de la manière qui soit contre les virus, chevaux de troie et autres codes malicieux.
- 7.7 En cas de contradiction entre les présentes CG et celles de logival, les présentes conditions l'emportent en ce qui a trait à vos droits et obligations vis-à-vis de LOGISYS.

### III. Hébergement externe

- 8.1 Il est loisible au Client de recourir à un serveur sur site dans le cadre de son activité ou à un hébergement externe, hypothèse qui donne lieu à une facturation annuelle séparée, renouvelable tacitement d'année en année sous réserve d'une résiliation donnée conformément au chiffre 4.
- 8.2 Le Client qui choisit de recourir à un hébergement externe le fait en qualité de responsable de traitement et décide seul des données qu'il choisit d'exporter, LOGISYS agissant en qualité de sous-traitant à ce sujet. Le Client s'engage toutefois à ne pas héberger de données qui seraient contraires au droit, à assurer la confidentialité de ses moyens de connexion (mot de passe, double authentification, etc.) et à en informer sans délai LOGISYS en cas de perte de ses moyens de connexion ou de soupçon d'abus, ainsi que de tout autre incident de sécurité.
- 8.3 LOGISYS s'engage à ce que l'hébergeur auquel il recourt, qui agit en qualité de sous-sous-traitant, satisfasse en tout temps aux exigences suivantes :
- Localisation en Suisse (engagement de n'avoir aucun transfert ou partage de données à l'étranger sans accord écrit préalable du Client)
  - Certification Tier IV
  - Surveillance et contrôle d'accès physique 24/7/365
  - Alimentation électrique redondante
  - Climatisation et infrastructure réseau redondantes
  - Systèmes de détection et prévention d'incidents (incendie, intrusion, panne)
- 8.4 LOGISYS ne consulte ni n'a accès aux données du Client, hormis (1) en cas de nécessité technique lors d'opération de support ou de maintenance, (2) d'accord écrit préalable du Client ou (3) d'obligation légale. Il s'engage à faire en sorte que les collaborateurs ayant accès aux données du Client lors d'opérations de maintenance ou de support soient soumis à des obligations strictes de confidentialité et connaissent leurs obligations en la matière.
- 8.5 L'attention du Client est attirée sur le fait que l'exécution de sauvegardes constitue un service additionnel soumis à une rémunération complémentaire à celle de l'hébergement auquel le Client doit souscrire. En cette hypothèse, les parties conviendront d'un devis qui en définira la

fréquence et leur durée, étant précisé que LOGISYS s'engage à ce que ces sauvegardes aient exclusivement lieu en Suisse.

#### **IV. VENTE DE MATÉRIEL**

##### **A. Commande**

- 9.1 Le Client est en droit de modifier ou révoquer une commande après la signature par ses soins de l'offre, pour autant que le matériel commandé n'ait pas encore été expédiée, hypothèse dans laquelle LOGISYS pourra facturer et le Client s'engage à payer jusqu'à 1/3 du prix du matériel dont la commande a été annulé.
- 9.2 A supposer que le Client révoque des commandes de matériels considérés comme produits ou services spéciaux, ce qui sera précisé dans l'offre, tels des développements à la carte, LOGISYS sera en droit de recouvrer le montant total y relatif du bon de commande.

##### **B. Livraison**

- 10.1 Les délais de livraison indiqués par LOGISYS le sont à titre indicatif et seront respectés dans la mesure du possible, LOGISYS étant elle-même liée aux délais de livraison que lui imposent ses fournisseurs.
- 10.2 A ce titre, un retard de livraison ne vous donne ni le droit d'annuler le contrat, ni de réclamer des dommages et intérêts.
- 10.3 Vous vous engagez en particulier à respecter les délais de préavis figurant au chiffre 3.3.
- 10.4 En cas de dépassement d'un délai de livraison de plus de 90 jours imputable à un tiers fournisseur ou à un autre cas de force majeure non imputable ou prévisible par LOGISYS, les parties pourront convenir de l'annulation de la commande pour les matériels concernés. Cette annulation reste toutefois soumise aux conditions d'annulation du fournisseur tiers. Dans le cas où le fournisseur tiers n'accepterait pas l'annulation de la commande ou appliquerait des frais, ceux-ci pourront être répercutés au client.
- 10.4 A supposer en revanche que la date de livraison soit modifiée à la demande du Client, LOGISYS se réserve le droit d'adapter les prix, de refuser ou d'accepter la modification. Les éventuels frais sont à la charge du client.
- 10.5 En l'absence de précision contraire, la livraison intervient à l'adresse figurant dans le bon de commande.

##### **C. Acceptation**

- 11.1 Il vous incombe de vérifier immédiatement au moment de la réception dans vos locaux la quantité et la qualité du matériel commandé et, s'il y a lieu, de procéder à un avis des défauts dans les quarante-huit heures qui suivent la réception, en nous adressant un courrier recommandé ou par email à l'adresse indiquée au chiffre 6.4.

- 11.2 Les retours de matériels par le Client ne sont acceptés qu'après avoir obtenu l'accord préalable de LOGISYS ensuite d'un avis des défauts dûment adressé et seulement après avoir obtenu un numéro de retour. Le matériel concerné doit être retourné à vos frais dans son emballage d'origine et en bon état, faute de quoi LOGISYS est en droit de refuser de le reprendre.

Le Client est responsable du transport de la marchandise retournée à LOGISYS et en supporte les risques. La marchandise retournée doit toujours être accompagnée d'une copie de la facture. Le retour convenu par les parties doit se faire dans le délai fixé. LOGISYS est en droit de refuser les marchandises reçues après ledit délai.

- 11.3 Le matériel d'ores et déjà installé, exploité ou mis en service ne peut être retourné.

#### **D. Modalités de paiement**

- 12.1 Lorsque le matériel commandé porte sur un montant inférieur à CHF 2'000.--, hors TVA, doit être réglé dans un délai de dix (10) jours à compter de la livraison.
- 12.2 Lorsque le matériel commandé porte sur un montant égal ou supérieur à CHF 2'000.--, la facture y relative doit être acquittée à raison d'un tiers dans les cinq (5) jours faisant suite à la confirmation de la commande, lequel paiement subordonne la commande du matériel auprès du fournisseur par LOGISYS, le solde de deux tiers devant être acquitté dans les dix (10) jours à compter de la livraison. Le Client qui s'acquitte du montant intégral de la commande dans un délai de dix (10) jours faisant suite à la confirmation de la commande a droit à un escompte de 2% sur le montant global.
- 12.3 Nonobstant le chiffre 12.2, LOGISYS est en droit d'exiger le paiement intégral du matériel commandé ou la fourniture de sûretés pour un tel montant.
- 12.4 Le Client supporte toutes les taxes et autres frais liés au transport et à la livraison du matériel commandé, en particulier en ce qui a trait à d'éventuels frais de douanes et autres taxes y relatives.
- 12.5 Les marchandises restent l'entière propriété de LOGISYS jusqu'au paiement total du prix d'achat. LOGISYS a le droit de faire inscrire une réserve de propriété sur le registre des réserves de propriété.
- 12.6 Lorsque vous souscrivez un abonnement pour l'hébergement de vos données à l'externe (serveur et/ou sauvegarde), les frais annuels et récurrents stipulés dans l'offre ou le Contrat sont basés sur le volume estimé par vos soins. Le prix peut être adapté tous les 6 mois en fonction du volume réel consommé.

#### **E. Garantie**

- 13.1 La garantie offerte sur le matériel commandé est celle du constructeur. Suite à un dépannage, il arrive que des manipulations de logiciel(s) soient nécessaires afin de rétablir le système informatique; de telles manipulations ne sont pas prises en charge par la garantie du constructeur ni par un contrat de support et seront facturées au Client.

- 13.2 La garantie ne s'applique qu'à la condition que le matériel ait été utilisé de manière conforme à sa destination. Les dégâts dus à des facteurs extérieurs ou à des interventions non autorisées sont exclus de la garantie.
- 13.3 Les réparations qui ne sont pas couvertes par la garantie et n'ayant pas fait l'objet d'un contrat de support seront facturées au Client au tarif horaire alors en vigueur.
- 13.4 L'occurrence de pannes couvertes par la garantie n'autorise nullement le Client à résilier le contrat et/ou à exiger des dommages et intérêts, mais uniquement à solliciter les corrections nécessaires pour en assurer le bon fonctionnement.
- 13.5 Si le client envoie un produit pour des réparations de garantie à LOGISYS, il doit payer les frais de transport jusqu'au lieu de LOGISYS.
- 13.6 Indépendamment de la garantie du constructeur sur le matériel commandé telle que définie aux chiffres 13.1 et 13.2 ci-dessus, lorsque les services commandés résident non seulement en la livraison du matériel, mais également en son installation par LOGISYS, le Client a un délai de dix jours ouvrables (calendrier valaisan) faisant suite à la mise en service du matériel installé par LOGISYS, date dont l'informe LOGISYS par écrit (l'email valant écrit) pour faire valoir tout défaut qui serait constaté dans l'installation.
- 13.7 Pour tout défaut qui lui serait annoncé dans le délai de dix jours mentionné au chiffre 13.6, LOGISYS s'engage à ses frais à : (1) s'assurer du bon fonctionnement du matériel installé, (2) corriger les défauts directement liés à l'installation par LOGISYS et (3) procéder aux ajustements nécessaires pour assurer la conformité au cahier des charges initial.
- 13.8 Le Client comprend que les engagements couverts par le chiffre 13.7 ne couvre que les défauts affectant les travaux d'installation effectués par LOGISYS tels qu'ils ont été commandés par le Client et annoncés dans le délai de dix jours prévu par le chiffre 13.6. Ne sont ainsi pas couverts par ces engagements :
- (1) tout défaut affectant le matériel commandé, qui tombe sous le coup de la garantie prévue au chiffre 13.1 ;
  - (2) tout défaut n'étant pas la résultante de l'installation par LOGISYS mais de facteurs externes sur lesquels LOGISYS n'a aucune maîtrise (tel un logiciel tiers, l'équipement du Client, des erreurs d'utilisation, etc.) ;
  - (3) toute demande qui sort du paramètre d'installation tel qu'initialement commandé par le Client et reflétant des prestations supplémentaires (tel des paramétrages personnalisés, des demandes de formation, des modifications d'infrastructure ou tout autre besoin non spécifié dans le cahier des charges initial).
  - (4) tout défaut annoncé après le délai de dix jours tel que défini au chiffre 13.6.
- 13.9 Le Client comprend que toute demande supplémentaire ne tombant pas sous le coup du chiffre 13.7 et ne donnant pas lieu à une garantie du constructeur tel que prévu au chiffre 13.1 sera traitée comme une demande de support traitée conformément à la Partie V – Support ci-dessous.

## V. SUPPORT

14.1 Les dispositions qui suivent aux chiffres 14.5 et suivants s'appliquent aux prestations de support qui vous sont fournies par LOGISYS, lesquelles peuvent l'être de trois manières :

(1) Au travers d'un forfait d'assistance, qui s'applique tant aux prestations de support effectuées sur site qu'à distance, qu'elles soient ordinaires ou urgentes au sens du chiffre 14.8, et qui permet au Client de bénéficier d'un support prioritaire. Les prestations de service au forfait sont facturées pour la période contractuelle de 12 (douze) mois, avant le commencement de celle-ci, et au plus tard le dernier jour précédant le début de ladite période. Les parties conviennent qu'une facturation complémentaire pourra toutefois être sollicitée par LOGISYS et appliquée d'entente avec le Client si la fréquence ou la nature des urgences excède les conditions normales d'utilisation du forfait.

(2) Au travers d'un carnet d'heures, où le Client peut verser un acompte à titre d'avance de paiement de Services. Ce dépôt sera à son crédit pour le paiement d'assistance à distance et maintenance futurs.

(2) en régie, sur demande, hypothèse dans laquelle les prestations de support décrites aux chiffres 14.4 et suivants le sont au tarif horaire alors applicable. Les prestations de support sont effectuées sur demande écrite du Client, au tarif horaire en vigueur, dont il est informé à l'avance. LOGISYS facture le temps effectivement consacré à l'exécution de la prestation par tranche de 15 minutes. Le temps facturé comprend toute activité en lien avec l'exécution de la prestation, y compris la préparation et la planification, les échanges et rendez-vous avec le Client, la résolution de problèmes ainsi que les activités de recherche et de développement. Si un estimatif de prix a été communiqué au Client, celui-ci n'est fourni qu'à titre indicatif. Le prix final facturé peut différer de manière significative en fonction du temps réellement consacré à la prestation.

14.2 Lorsque le Client souscrit un carnet d'heures, il bénéficie d'un tarif horaire préférentiel pour les prestations de support distant. Sont décomptées du carnet d'heures du Client : (1) les prestations de support qui sont facturées par tranche de 5 minutes ainsi que (2) un volume d'heures mensuel correspondant aux prestations récurrentes de maintenance fournies en toute hypothèse par LOGISYS en faveur du Client, conformément au contrat signé avec le Client et les paramètres qui y sont définis.

Un relevé de consommation des heures peut être transmis à tout moment sur requête du Client. Un relevé trimestriel lui est en toute hypothèse adressé. LOGISYS informe à l'avance le Client lorsque le carnet d'heures souscrit arrive à son terme.

Les prestations effectuées sur site et en urgence ne sont toutefois pas décomptées du carnet d'heures. Ces prestations font l'objet d'une facturation en régie pour laquelle les déplacements sont facturés en sus par LOGISYS.

Le carnet d'heures n'a pas de durée limite dans le temps et peut ainsi être reconduit d'année en année jusqu'à épuisement des heures souscrites, ensuite de quoi le carnet est automatiquement renouvelé pour un nombre d'heures identiques, réserve étant faite d'un préavis contraire communiqué par écrit à LOGISYS avant l'expiration des heures souscrites.

14.3 Quel que soit le support fourni au Client, celui-ci comprend que LOGISYS ne peut pas garantir un fonctionnement du matériel ou des logiciels fournis sans dysfonctionnement quel qu'il soit, de tels

dysfonctionnements étant usuels dans l'industrie. LOGISYS ne garantit pas en conséquence le fonctionnement ininterrompu ou exempt d'erreurs ni que l'ensemble des défaillances ou erreurs du logiciel seront corrigées. LOGISYS s'engage cependant à s'efforcer de remédier aux dysfonctionnements dont elle est informée conformément au présent chiffre 14.

14.4 LOGISYS s'engage dans ce cadre à effectuer les prestations suivantes :

- a) Réponse aux courriers ou appels des clients relatifs à l'utilisation des logiciels ou du matériel fournis par LOGISYS ;
- b) Conseils de dépannage en cas d'erreur de manipulation du Client ;
- c) Conseils techniques pour aider à la détection de l'origine d'un problème (matériel ou logiciel) ;

Toute demande devra être effectuée par e-mail à l'adresse indiquée au chiffre 6.4.

14.5 LOGISYS n'assumera aucune obligation d'intervention, ni de responsabilité sous quelque forme que ce soit dans les cas suivants :

- a) modification de l'état du logiciel par le Client ;
- b) altération des données consécutives à un problème de matériel ou à une erreur de manipulation du Client ;
- c) utilisation non-conforme du matériel par le Client ;
- d) utilisation des périphériques non compatibles avec le logiciel ou matériel ou non autorisés par LOGISYS ;
- e) problèmes rencontrés par un utilisateur n'ayant pas suivi les diverses phases de la formation standard proposée par LOGISYS dans le contrat de support ;
- f) matériel non professionnel, non fourni par LOGISYS ou ne répondant pas aux spécifications indiquées par LOGISYS ;
- g) installation de logiciels non-autorisés par LOGISYS (jeux...) ;
- h) cyberattaques (attaques virales, ransomwares, phishing) ;
- i) l'utilisation de programmes, services ou systèmes d'exploitation obsolètes ou reconnus comme tels, entraîne la perte de la garantie et relève Logisys de toutes ses obligations ;
- j) absence de mise à jour et de maintien de logiciels tiers par le Client résultant en l'exploitation d'une version autre que la dernière en date;
- k) absence de respect par le Client des obligations ancrées au chiffre 3.

14.6 En fonction de la disponibilité de son personnel, LOGISYS s'engage à traiter les points 1,2 et 3 décrits ci-dessous dans les 24 heures pour autant que le matériel et logiciels soient fournis par LOGISYS et que le client dispose d'une connexion Internet à haut débit fonctionnelle.

1. Demande d'intervention par e-mail ou par téléphone au 027'329'09'49 pendant les jours

ouvrables (calendrier valaisan) et les heures de bureau (8h15-11h45 et 14h-17h30). En dehors des heures normales, les heures seront facturées à 150% du taux horaire en vigueur ;

2. Transmission de la demande par email à l'adresse communiquée au chiffre 6.4 ;
  3. Analyse du problème par LOGISYS ;
  4. Rappel ou intervention par LOGISYS ;
  5. Fiche d'intervention ou facture selon contrat d'assistance.
- 14.7 En sus des interventions effectuées en dehors des heures normales, seront également considérées comme des interventions urgentes donnant lieu à une facturation à 150% du taux horaire applicable les demandes de prise en charge immédiate. La prise en charge urgente et immédiate ne se fera toutefois que suivant la qualification retenue par le prestataire en fonction de la gravité de l'incident et de sa charge de travail, et moyennant un accord écrit préalable du Client quant au surcoût engendré.
- 14.8 LOGISYS se réserve le droit de ne pas traiter les appels des clients ayant des factures échues impayées ou en cas de procédures entre les parties.
- 14.9 Dans l'hypothèse où le support serait assuré par un distributeur agréé ou un partenaire, les conditions dudit distributeur ou partenaire s'appliqueront.