

---

### 1. Conditions générales applicables à la fourniture de toutes prestations de DOORS Computer SA

#### 1.1 Généralités

DOORS Computer SA propose à ses Clients une gamme complète de produits et de services dans les domaines informatique et Internet. Les prestations sont désignées dans des offres spécifiques, servant aussi de contrat conclus entre le Client et DOORS Computer SA. Ces documents règlent en particulier la nature des prestations à fournir par DOORS Computer SA, leur étendue, leur durée et leur rémunération.

Dès que le Client accepte de recevoir des prestations de la part de DOORS Computer SA, il signe une offre et/ou contrat et les présentes Conditions Générales sont alors considérées comme faisant partie intégrante du contrat et/ou offre individuels signés.

#### 1.2 Prestations de DOORS Computer SA

DOORS Computer SA fournit ses prestations conformément aux conditions convenues dans les présentes dispositions ainsi que dans les contrats et/ou offres individuels. Elle remplit ses obligations contractuelles de manière professionnelle et avec soin.

DOORS Computer SA est autorisée à faire appel à des tiers pour la fourniture de prestations.

#### 1.3 Obligations du Client

Le Client s'engage à fournir à DOORS Computer SA, sans frais, les informations nécessaires pour la bonne mise en œuvre des prestations qui seront fournies. Il s'engage en outre à mettre en place et à maintenir dans son environnement les conditions d'ordre opérationnel, organisationnel, technique et autre permettant aux collaborateurs de DOORS Computer SA de fournir correctement les prestations définies par contrat.

La responsabilité relative au choix, à la configuration, à l'affectation, ainsi qu'à l'utilisation des produits et à leur aptitude à répondre au but prévu incombe au Client.

Le Client est seul responsable de prendre les mesures de sécurité requises afin de protéger les données enregistrées, en cas de destruction.

#### 1.4 Prix et conditions de paiement

Les prix indiqués dans nos offres se fondent sur les données connues lors de l'établissement de celles-ci et ne couvrent que les prestations qui y sont mentionnées. Sauf indication contraire, les prix s'entendent nets en francs suisses. Les factures de DOORS Computer SA sont dues net à réception, sans une quelconque déduction. Les déductions non autorisées seront refacturées sous forme de frais de dossier.

En cas de retard, DOORS Computer SA est autorisée à facturer, dès la date du 1er rappel, un intérêt moratoire de 5% par an pour des frais d'encaissement et de dossier.

#### 1.5 En matière de responsabilité

DOORS Computer SA ne répond des dommages directs que s'il est prouvé que ceux-ci ont été causés intentionnellement ou par une faute grave de sa part.

Dans ce cas, la responsabilité pour les dommages dus est limitée au montant de la rétribution afférente à la prestation concernée et elle est limitée au montant maximum de 100'000.- francs suisses. Toute responsabilité supplémentaire de DOORS Computer SA pour des dommages de quelque nature que ce soit est exclue. En particulier, DOORS Computer SA n'assume aucune responsabilité pour la perte des données, les coûts liés à la reconstitution des données, l'arrêt de la production, les pertes d'exploitation, les économies non réalisées, le manque à gagner et tout autre dommage indirect ou consécutif.

## 1.6 Confidentialité

Les parties s'engagent réciproquement au maintien de la confidentialité de tous faits, concepts, procédés, documents, données et informations qui ont été portés à leur connaissance lors de la préparation et de l'exécution du contrat individuel et pour lesquels existe pour l'une des parties un intérêt particulier à la confidentialité.

Les présentes obligations de discrétion subsistent également après la fin de la relation contractuelle, dans la mesure où il subsiste un intérêt légitime.

## 1.7 Modifications

Pendant la durée du contrat individuel, les deux parties peuvent en tout temps proposer par écrit des modifications des prestations convenues. Dans le cas d'une demande de modification émanant du Client, DOORS Computer SA doit indiquer au Client, dans un délai raisonnable, si la modification désirée est possible et quelles sont les implications qu'elle aurait sur le contrat individuel, en particulier s'agissant de prix, de la qualité et des délais. Si une investigation approfondie est nécessaire, les frais et dépenses résultant pour DOORS Computer SA sont à la charge du Client.

Une modification des prestations convenues n'est considérée comme étant contraignante que lorsque les deux parties ont signé une convention supplémentaire correspondante.

## 1.8 Fin de Contrat

Sauf convention contraire et dans la mesure où la convention n'est pas une relation contractuelle de longue durée indéterminée, le contrat individuel peut être résilié en tout temps par chacune des parties moyennant un préavis de 3 mois pour la fin d'un mois.

## 1.9 Forme écrite

La validité de toute convention annexe, modification, extension ou déclaration ayant une portée juridique requiert la forme écrite.

## 1.10 For juridique

Les conditions générales et les contrats individuels sont soumis exclusivement au droit suisse. Le règlement de tous litiges pouvant résulter directement ou indirectement des relations contractuelles relève de la compétence des tribunaux du siège de DOORS Computer SA à Neuchâtel.

---

## 2. Conditions générales applicables à la revente et à la livraison de produits de DOORS Computer SA

### 2.1 Généralités

Par « produits », il faut entendre les appareils informatiques et de communication télécom, pièces et accessoires hardware ou software proposés et vendus par DOORS Computer SA.

DOORS Computer SA livre au Client les produits spécifiés dans le bulletin de livraison, le genre et la quantité des produits à livrer sont définis dans l'offre correspondante selon le document validé par le Client. Sauf convention contraire écrite, chaque commande est considérée comme un contrat de vente séparé.

### 2.2 Livraison des produits

L'offre de DOORS Computer SA ou une commande passée sous une autre forme par le Client (courrier, mail, shop, fax, tél., etc...) est déterminante. La disponibilité des produits chez le constructeur ou l'importateur suisse demeure réservée.

Sauf confirmation expresse contraire faite par écrit, les délais de livraison communiqués par DOORS Computer SA n'ont qu'une valeur indicative. DOORS Computer SA communique de tels délais selon sa meilleure appréciation, mais sans garantie. Ceci est valable en particulier, mais pas exclusivement, en cas de retard de livraison consécutifs à un problème d'approvisionnement chez les importateurs suisses.

DOORS Computer SA décline toute responsabilité en cas de retard, mais s'efforce de trouver des solutions de remplacement appropriées. Les livraisons partielles ainsi que la livraison de faibles quantités, inférieures à la demande, sont autorisées.

## 2.3 Vérification et acceptation des produits

Sous réserve d'autres accords particuliers, la date indiquée sur le bulletin de livraison est considérée comme la date d'acceptation et d'exécution.

Le Client est tenu de vérifier immédiatement, au plus tard dans les 3 jours ouvrables, l'intégralité et la conformité de la livraison et de signaler, sans délai, les éventuels défauts constatés. Après ce délai la livraison est réputée acceptée. Les adaptations techniques apportées par le constructeur aux produits demeurent expressément réservées. Dans le cas où le produit est non conforme à la commande, il ne pourra être repris uniquement si l'emballage est d'origine et non endommagé ; dans le cas contraire le retour sera refusé et non remboursé.

## 2.4 Prix, modifications de prix et conditions de paiement

DOORS Computer SA se réserve expressément le droit d'adapter ses prix lors de modifications ultérieures des bases de calcul imputables à des circonstances hors de son contrôle, en particulier lors de majorations de prix par les constructeurs ou par les éditeurs.

## 2.5 Non-paiement

En cas de demeure du Client, DOORS Computer SA se réserve le droit de suspendre toute livraison jusqu'au règlement de toutes les créances dues. Si le Client ne s'acquitte pas de ses dettes dans un délai supplémentaire accordé, DOORS Computer SA est en droit de refuser définitivement toute nouvelle livraison et de réclamer des dommages-intérêts.

## 2.6 Réserve de propriété

DOORS Computer SA reste propriétaire exclusive des produits livrés dans le cadre du contrat jusqu'au règlement intégral de ses prétentions à l'égard du Client. Il est de ce fait interdit au Client d'aliéner ou de grever les produits jusqu'au paiement intégral du prix.

## 2.7 Garantie

Dans le cadre de son activité principale de revendeur informatique, la garantie hardware proposée par DOORS Computer SA sur les produits livrés se fonde avant tout sur les conditions de garantie du constructeur.

Le Client renonce à ses prétentions légales en matière de garantie à l'égard de DOORS Computer SA. La garantie constructeur prend effet immédiat dès la signature du bulletin d'accompagnement validant la livraison des produits commandés.

Sous réserve des conditions de garantie du constructeur, la prestation de garantie se limite dans tous les cas à la réparation ou au remplacement des produits défectueux et n'est valable que pour les produits se trouvant en Suisse.

---

## 3. Conditions générales applicables aux services et support informatiques fournis par DOORS Computer SA

### 3.1 Généralités

Les dispositions relatives aux services régissent la fourniture, sur mandat du Client, de prestations telles le conseil, la configuration et l'installation de matériel et de logiciels, la maintenance de la structure réseau et le support aux utilisateurs.

### 3.2 Prestations

DOORS Computer SA remplit ses obligations contractuelles de manière professionnelle et avec soin, tel que défini dans l'offre ou dans les accords conclus par écrit. DOORS Computer SA choisit librement le collaborateur qui fournit les services, mais s'efforce de prendre en considération les désirs particuliers du Client.

### 3.3 Horaires de DOORS Computer SA

En règle générale, les prestations de DOORS Computer SA sont fournies les jours ouvrables, du lundi au vendredi de 8h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h45. Les prestations fournies en dehors de ces heures, ainsi que pendant les week-ends et les jours fériés officiels, doivent être autorisées et sont facturées moyennant un supplément.

Lors de la fourniture des prestations, le temps de déplacement de nos bureaux au lieu de l'intervention est, sauf convention contraire, considéré comme du temps de travail et soumis à rémunération.

### 3.4 Délais d'intervention

Seuls les délais confirmés par écrit font foi. DOORS Computer SA assume la responsabilité des retards uniquement si ceux-ci ont été occasionnés par elle-même et s'ils relèvent d'une négligence grave établie de sa part. Les événements imprévisibles et les cas de force majeure libèrent DOORS Computer SA de la poursuite de l'exécution du contrat pour la durée de l'interruption et dans la mesure de leurs répercussions.

### 3.5 Prix, modifications de prix et conditions de paiement

Sauf convention contraire, les prestations fournies par DOORS Computer SA sont facturées en régie et périodiquement. S'il est convenu d'une rémunération forfaitaire, celle-ci couvre les frais liés à la fourniture des prestations prévues dans l'offre ou convenues par écrit et le paiement de la rémunération forfaitaire est dû, sauf disposition contraire, après la signature du Contrat.

Les dépenses en relation avec le mandat, en particulier les frais de déplacement et d'hébergement, sont à la charge du Client et sont facturés au coût effectif sur la base des pièces justificatives.

### 3.6 Acceptation et avis concernant les défauts

Les prestations sont en principe réputées fournies et délivrées par le transfert du résultat du travail au Client. Le Client est tenu de prendre livraison de toutes les prestations de DOORS Computer SA immédiatement après la mise à disposition de celles-ci et de vérifier si elles présentent des défauts. Dès leur découverte, tous les défauts doivent être signalés en la forme écrite par le Client.

La mise en production de systèmes informatiques en tant que telle est assimilée dans tous les cas à l'acceptation de la partie mise en production, sans qu'un procès-verbal d'acceptation soit nécessaire. Si le Client omet de procéder à un contrôle d'acceptation pour des motifs non imputables à DOORS Computer SA, la prestation est réputée acceptée au terme d'un délai de 15 jours suivant la fourniture de la prestation.

### 3.7 Garantie

DOORS Computer SA garantit que les prestations fournies en vue de l'obtention d'un résultat déterminé correspondent aux spécifications convenues avec le Client. DOORS Computer SA ne peut toutefois garantir que le système informatique fonctionne sans interruption et sans défauts. La garantie est de 1 mois à compter du jour suivant l'acceptation.

Toute prétention en garantie allant au-delà du droit à la réparation des défauts ou du droit de résiliation et totalement et expressément exclue. Le Client est en particulier seul responsable du choix et de l'utilisation des produits et services fournis par DOORS Computer SA de même que des résultats qu'il atteint ou n'atteint pas par ce biais.

DOORS Computer SA est notamment libérée de toute obligation de garantie lorsque les défauts invoqués par le Client ne relèvent pas exclusivement et de manière établie de sa responsabilité, ou lorsqu'ils résultent de causes dont répondent des tiers, telles que des erreurs de maniement ou des interventions du Client ou de tiers, ou encore de cause fortuite ou de force majeure.

Si les conditions de garantie ne sont pas toutes réunies, DOORS Computer SA est en droit de facturer ses prestations au Client.

---

## 4. Conditions générales applicables à la location de services informatiques par DOORS Computer SA

### 4.1 Généralités

Les présentes conditions générales régissent la délégation de collaborateurs DOORS Computer SA chez le Client. Elles font partie intégrante de tout contrat individuel de prestations de service et s'appliquent automatiquement lors de chaque intervention, indépendamment du fait que le contrat individuel fasse référence ou non aux présentes conditions générales.

Le collaborateur DOORS Computer SA n'est pas lié par contrat au Client. DOORS Computer SA se charge de mettre en place les dispositions régissant la relation de travail correspondante ainsi que les assurances sociales du collaborateur et veille en particulier au versement des cotisations.

#### **4.2 Intervention des collaborateurs DOORS Computer SA**

Les collaborateurs DOORS Computer SA sont sélectionnés avec soin et sur la base des exigences fixées par nos clients et le domaine d'activité de l'entreprise. Lors de chaque intervention, le collaborateur DOORS Computer SA est placé sous la surveillance du Client et il est tenu au respect des directives émises par celui-ci dans le cadre de l'exécution du travail. Le Client prend les mesures nécessaires en vue d'assurer la protection du collaborateur DOORS Computer SA et englobe celui-ci dans la responsabilité civile d'entreprise.

#### **4.3 Suppléance de collaborateurs**

DOORS Computer SA ne peut garantir au Client que le même collaborateur soit affecté à son service pendant toute la durée convenue de l'intervention. DOORS Computer SA est en droit de faire intervenir, en tout temps, un remplaçant à titre provisoire.

#### **4.4 Rapport d'intervention et facturation**

Lors de chaque intervention, le collaborateur DOORS Computer SA soumet un rapport de travail au Client en vue d'un contrôle et pour approbation. Outre les heures de travail effectuées, le rapport mentionne également les détails des travaux exécutés et les éventuels produits fournis ou mis à disposition du Client.

Sur la base de ce rapport, DOORS Computer SA facture le travail effectué au Client.

#### **4.5 Débauche**

Le Client renonce à débaucher activement, respectivement à faire débaucher, les collaborateurs de DOORS Computer SA pour son compte ou pour le compte de tiers. En cas d'infraction du Client, DOORS Computer SA se réserve le droit de réclamer des dommages-intérêts.

#### **4.6 Confidentialité**

Pendant la durée de l'intervention chez le Client, le collaborateur DOORS Computer SA est tenu de ne divulguer à des tiers aucune information ou document confidentiel se rapportant aux affaires des Client, à moins que celui-ci en ait expressément donné l'ordre ou l'autorisation. Le collaborateur DOORS Computer SA est également tenu de garder le secret sur les informations et documents confidentiels qui lui sont confiés par les partenaires commerciaux du Client dans le cadre de son activité. Sont considérés comme des informations et documents confidentiels, les informations et documents désignés en tant que tels et non divulgués sous une autre forme. Le devoir de discrétion et l'obligation de garder le secret subsistent même après la fin de l'intervention, dans la mesure où la sauvegarde des intérêts légitimes du Client l'exige.

#### **4.7 Droits sur les résultats du travail**

Les résultats du travail établis par les collaborateurs DOORS Computer SA sont transférés au Client qui a le droit de les utiliser de manière illimitée dans son secteur d'activité.

#### **4.8 Responsabilité**

DOORS Computer SA 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 DOORS Computer SA était retenue, de convention expresse, il est clairement convenu que l'obligation à réparation serait limitée au montant annuel de service facturé au Client.