Conditions générales

1. Domaine d'application

Tebicom SA et les sociétés lui appartenant (appelées ci-après « tebicom » et n'entrant pas dans la définition de tiers) est une société opérant essentiellement dans les domaines des services liés aux technologies de l'information et des communications.

Les présentes Conditions Générales (ci-après « CG ») s'appliquent à l'ensemble des prestations de services, des services managés et des produits (ci-après « prestations ») fournis par tebicom. Le terme « client » désigne toute personne morale ou physique ayant conclu un contrat avec tebicom.

Les CG s'appliquent à toutes les prestations fournies par tebicom à titre onéreux ou gratuit. En cas de contradiction, les autres dispositions contractuelles, telles que les contrats individuels et les avenants priment sur les CG.

La version actualisée des CG est mise à disposition sur le site Internet www.tebicom.ch. Une version imprimée peut être demandée à tebicom.

2. Contrat individuel, avenant

La conclusion d'un contrat individuel ou d'un avenant régissant l'objet des prestations ainsi que tous les détails pertinents fondent l'obligation de prestations entre les parties. Le client accepte explicitement, par la conclusion du contrat individuel ou d'un avenant, l'applicabilité des CG édictées au moment de la conclusion.

Par défaut, sauf mention explicite dans le contrat individuel ou l'avenant, tout contrat de prestations de services est un contrat de mandat selon art. 394 et ss CO.

3. Obligations du client

Le client s'engage à mettre à disposition de tebicom toutes les informations requises pour la bonne réalisation de ses prestations. Tous les frais supplémentaires découlant de l'irrespect de cette obligation sont à la charge du client.

Il appartient au client de désigner un interlocuteur compétent pendant toute l'activité des prestations de tebicom. Le client s'engage à informer ses collaborateurs concernés du rôle et des compétences de tebicom au sein de son entreprise. Il autorise ses collaborateurs à donner à tebicom toutes les informations pertinentes nécessaires à l'accomplissement de sa prestation.

Le client est tenu d'utiliser les prestations de tebicom conformément aux présentes CG, aux autres dispositions contractuelles et aux dispositions légales applicables.

4. Délais de réalisation

Le délai de réalisation des prestations est défini dans le contrat individuel ou dans l'avenant. Les dates convenues pour l'exécution sont acquises sous réserve d'événements hors du contrôle de tebicom, d'événements de force majeure, d'événements imprévisibles au moment de la conclusion ainsi que de retards de livraison de la part de sous-traitants ou de fournisseurs. Elles ne peuvent donner lieu à des prétentions de la part du client.

Si les délais ne pouvaient être tenus du fait d'un manque de personnel ou pour toute raison importante, les parties s'engagent à se tenir mutuellement informées et à adapter en conséquence les délais de réalisation.

5. Prix et tarifs

Les prix des prestations sont fixés par les contrats individuels ou les avenants, sur la base de tarifs horaires.

Les tarifs en vigueur peuvent être obtenus directement auprès de tebicom. Le client est avisé en temps utile de toute modification des tarifs, celle-ci pouvant intervenir à tout moment et pour une date quelconque. Si une modification de tarif entraîne un inconvénient notable pour le client, celui-ci peut résilier le contrat pour la date d'entrée en vigueur du nouveau tarif. Ce droit de résiliation s'éteint dès l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs. En cas de modification des taux d'imposition ou d'autres redevances applicables (notamment la TVA), tebicom a le droit d'adapter ses prix et tarifs sans avertissement préalable. Dans ce cas le client ne peut pas résilier le contrat.

6. Frais et majorations

Une participation pour les divers frais de logistique et d'administration est imputée sur chaque facture.

Pour toutes les prestations délivrées sur le site du client, des frais de déplacement sont appliqués.

Pour toute prestation de support requise par un client sans contrat couvrant ces prestations, des frais supplémentaires sont appliqués et les prestations seront délivrées selon le principe du « best effort ».

Indépendamment du contrat ou de l'avenant, si le client requiert expressément une prestation en dehors des heures de travail normales, ou si les circonstances l'exigent, elle sera facturée avec les majorations suivantes : majoration de 50% du lundi au vendredi de 18h00 à 07h00, majoration de 100% le week-end et les jours fériés.

7. Délai de paiement

Le délai de paiement de toute facture est de dix (10) jours après sa date d'émission, sauf mention différente dans le contrat individuel ou l'avenant.

8. Conditions de paiement

Le client s'engage à régler le montant facturé au plus tard à la date d'échéance calculée à partir de la date d'émission et du délai de paiement mentionnés sur la facture. Lorsque les montants à facturer sont modiques, tebicom peut différer la facturation. Durant le délai de paiement, le client peut contester la facture par écrit ou par email avec indication de ses motifs. Passé ce délai, la facture est réputée acceptée sans réserve. Si la somme contestée est inférieure à 10% du montant de la facture, TVA comprise, le client est tenu de régler la facture dans le délai, malgré sa contestation.

Faute de règlement dans le délai imparti, le client est en demeure sans qu'un rappel doive lui être adressé et doit s'acquitter d'un intérêt de retard correspondant au taux des avances en compte courant non garanties de la Banque Cantonale de Fribourg. Tebicom peut facturer au minimum CHF 30.00 pour chaque rappel. Des frais supplémentaires sont réservés.

Si le client ne paie pas après un deuxième rappel, tebicom peut suspendre immédiatement la fourniture de l'ensemble de ses prestations. Le client est en outre tenu d'accorder à tebicom l'accès aux équipements utilisés, en vue de leur désinstallation.

En cas de doutes fondés quant au respect des conditions contractuelles de paiement, tebicom peut à tout moment exiger des garanties de la part du client.

9. Confidentialité

Chacune des parties s'engage à assurer la confidentialité de toutes les informations confidentielles qui lui sont communiquées par l'autre partie. Sont considérées comme confidentielles toutes les informations désignées comme telles à l'exception de celles qui sont accessibles au public ou sont connues préalablement par le récipiendaire.

Les parties s'engagent par ailleurs à ne communiquer les informations confidentielles qu'aux collaborateurs qui acceptent de se soumettre aux dispositions de la présente garantie de sécurité, sous forme d'un accord de confidentialité personnel, et à prendre toutes les mesures nécessaires pour éviter que ces collaborateurs ne divulguent à des tiers tout ou partie de ces informations. Les informations confidentielles ne pourront pas être communiquées à une autre société, quels que soient les liens financiers ou juridiques, sans l'accord explicite et préalable de l'autre partie.

10. Protection des données

La manière dont tebicom traite les données du client et les possibilités d'information et de modification dont dispose le client en la matière sont définies dans le document « Déclaration de Protection des Données », qui peut être consulté sur le site Internet www.tebicom.ch et qui prévaut sur les CG en cas de contradictions.

11. Qualité

Tebicom garantit la qualité de toutes ses prestations, selon les spécifications, les délais de réalisation et le prix du contrat individuel ou de l'avenant. Les manquements sont à communiquer à tebicom sur-le-champ et par courrier recommandé, au plus tard 14 jours après la fin de la réalisation de la prestation. Lorsqu'un manquement est constaté, tebicom peut le corriger avec l'accord du client ou réduire le montant de la prestation concernée de la dernière facture ou du dernier décompte.

La garantie de qualité des prestations est exclue lorsque le client ne respecte pas les dispositions contractuelles.

12. Non-sollicitation du personnel de tebicom

Le client s'interdit d'engager, ou de faire travailler directement ou indirectement tout collaborateur de tebicom, même en cas de sollicitation à l'initiative dudit collaborateur.

La présente clause s'applique pendant toute la durée du contrat, et pendant douze (12) mois à compter de sa terminaison.

Dans le cas de non-respect de cet engagement, tebicom peut requérir du client une indemnité compensatoire pouvant aller jusqu'à la rémunération annuelle brute du salarié sollicité, sur la base des douze (12) mois précédant son départ.

13. Fourniture de produits et garantie

Les produits matériels et logiciels fournis au client restent la propriété de tebicom jusqu'au règlement intégral du prix d'achat. Le client autorise tebicom à inscrire une réserve de propriété dans le registre des réserves de

© tebicom SA, 31.10.2025 (v3)

propriété. Les défauts sont à communiquer à tebicom sur-le-champ et par écrit ou email, mais au plus tard quatorze (14) jours après réception du produit acheté. La garantie ne s'étend pas aux produits consommables tels que les piles ou les cartouches d'encre. La garantie est exclue lorsque le client effectue des interventions sur le produit sans l'accord de tebicom. Lorsqu'un produit acheté est défectueux, tebicom peut le remettre en état ou fournir au client un produit de remplacement correspondant.

La garantie pour les défauts débute à la livraison du produit chez le client par la signature conjointe d'un bulletin de livraison, elle est d'au minimum six (6) mois.

14. Conditions des fournisseurs tiers

Lorsqu'une prestation de tebicom inclut la fourniture, l'exploitation ou la configuration de produits ou services émanant de fournisseurs tiers (logiciels, licences, abonnements, maintenances, souscriptions, services cloud ou matériels), les conditions contractuelles de ces fournisseurs font partie intégrante du contrat conclu entre tebicom et le client.

Ces conditions peuvent comprendre notamment les SLA (*Service Level Agreements*), EULA (*End User License Agreements*), conditions générales, guides de licence ou autres documents contractuels publiés par les fournisseurs concernés. Elles sont accessibles sur leurs sites Internet ou sur demande auprès de tebicom.

En acceptant les présentes CG, le client reconnaît expressément que ces conditions s'appliquent à l'utilisation des produits et services tiers. En cas de contradiction avec les présentes CG, les dispositions imposées par les fournisseurs tiers prévalent pour tout ce qui concerne l'usage, les limitations, la propriété intellectuelle, la responsabilité et les droits de licence.

15. Interlocuteurs

Pour tous les clients avant souscrit à des prestations de services récurrentes ou payées à l'avance, des interlocuteurs sont désignés pour chacune des deux parties. Seuls les interlocuteurs du client sont habilités à notifier un incident ou une demande à tebicom.

16. Rapport d'intervention (RDI) et portail tebifiles

Lors de chaque prestation de services, tebicom établi un rapport d'intervention (RDI) qui mentionne la date, la durée, les intervenants ainsi que la nature de la prestation.

Pour tous les clients avant souscrit à des prestations de services récurrentes ou payées à l'avance, ces rapports d'interventions sont ensuite disponibles sur notre portail, accessible par le client via Internet. Le portail donne accès aux rapports mensuels indiquant : le bilan du contrat, les versements du client (crédit) et les prestations effectuées par tebicom (débit).

17. Solde d'un crédit de prestations de services

Lorsque le solde d'un crédit de prestations de services payées à l'avance est nul ou négatif, il est renouvelé tacitement avec le même apport que le précédent. Le client peut mettre fin à ce renouvellement automatique lorsque le solde est positif. Le solde est à disposition du client jusqu'à douze (12) mois après le débit de la dernière prestation de services. Passé ce délai, le solde devient la propriété de tebicom et les obligations liées au contrat sont terminées définitivement.

18. Jours fériés

La définition des jours fériés est basée sur la localisation géographique du client. Par défaut et notamment pour les clients des cantons de Fribourg, du Jura et du Valais, les jours fériés du canton de Fribourg s'appliquent. Pour les clients des cantons de Vaud, Genève, et Neuchâtel, ce sont les jours fériés du canton de Vaud qui s'appliquent.

19. Responsabilité

Tebicom ne garantit pas une exploitation ininterrompue et exempte de perturbations de ses services managés ou des installations qu'elle exploite pour le compte du client, que ce soit de manière générale ou à un moment déterminé. Elle décline donc toute responsabilité pour les interruptions de l'exploitation qui peuvent s'avérer nécessaires, notamment à la suppression de pannes, à la maintenance ou à l'introduction de nouveaux composants.

Tebicom n'accorde aucune garantie de l'intégrité des données enregistrées ou transmises par ses installations ou celles qu'elle exploite pour le compte du client. Toute responsabilité est exclue pour les cas où des données envoyées et reçues ou qui s'y trouvent enregistrées seraient malencontreusement divulguées, détériorées ou effacées.

Tebicom n'est responsable des dommages occasionnés au client que dans la mesure où ils ont été causés par tebicom intentionnellement ou par négligence grave, ainsi que pour les dommages corporels. Dans la mesure où la loi l'admet, la responsabilité pour des résultats techniques ou économiques du travail, pour les dommages indirects tels que la perte de gain, les réclamations de tiers, ainsi que pour les dommages consécutifs à un arrêt de production, à la perte de données, et toute responsabilité pour négligence légère est exclue.

20. Début, résiliation

Les présentes CG s'appliquent également aux négociations contractuelles entre tebicom et le client.

Le contrat de vente entre en vigueur quand le client a passé sa commande en acceptant l'offre de tebicom, quand cette commande a été confirmée et acceptée par voie électronique par tebicom, sous forme d'une confirmation de commande. La forme écrite n'est pas requise. Le client ne peut compléter ou annuler une commande que jusqu'au moment où cette dernière est traitée par notre backoffice.

Pour tous les clients avec un contrat d'exploitation, les prestations de services non couvertes qui ne devraient pas dépasser quatre (4) heures ne font pas l'objet d'une offre ni d'une confirmation de commande : le contrat de vente est tacite.

Tebicom se réserve le droit de subordonner la conclusion du contrat à la constitution d'une garantie.

Les contrats conclus pour une durée indéterminée peuvent être résiliés moyennant un préavis de trois (3) mois pour la fin de l'année en cours.

Le droit de mettre fin au contrat avec effet immédiat pour motifs graves est réservé. Dans les cas suivants, tebicom peut résilier sans préavis l'ensemble des contrats conclus avec le client : mise en danger imminente ou grave d'intérêts publics ou privés prépondérants, doutes quant à la solvabilité du client, défaut de constitution dans les temps impartis d'une garantie demandée par tebicom. Dans ce cas, le client répond de la totalité des dommages et tebicom est déchargé de toute responsabilité.

21. Renouvellement automatique

La durée contractuelle initiale pour tout abonnement, souscription, maintenances ou prestation récurrente est de douze (12) mois, sauf mention différente dans le contrat individuel ou l'avenant. Tout abonnement, souscription, maintenance ou prestation récurrente est renouvelé tacitement pour une durée de douze (12) mois, à moins que l'une des parties ne le résilie en respectant un délai de préavis de trois (3) mois. En cas de résiliation tardive, la résiliation portera effet à l'échéance suivante.

Le prix de l'abonnement, de la souscription ou de la maintenance est indexé annuellement au prix du fournisseur, à l'indice suisse des prix à la consommation et au taux de change, si applicables. En cas d'augmentation du prix, tebicom informera le client par email un (1) mois avant le préavis.

22. Propriété intellectuelle

Sauf stipulation expresse à cet effet dans un contrat spécifique, les présentes CG n'ont pas comme objet le transfert d'un quelconque droit de propriété intellectuelle entre les parties.

Tebicom confère au client pour la durée du contrat un droit non cessible, non exclusif et non sous-licenciable à utiliser les produits et prestations mis à sa disposition aux termes des présentes CG.

Tous les droits de propriété intellectuelle restent propriété de tebicom.

23. Autres dispositions

Si des parties des présentes CG, des contrats individuels ou des avenants devaient s'avérer caduques ou juridiquement sans effet, le reste des conditions contractuelles conserverait sa validité. Dans ces cas, les parties caduques ou juridiquement sans effet des CG, des contrats individuels ou des avenants doivent être ainsi formulées que le sens global reste acquis.

Les clauses annexes, modifications et compléments apportés au contrat, en particulier aux CG et à la présente clause, ne sont valables que s'ils sont stipulés par écrit, à moins que les CG en disposent autrement.

Une partie ne peut transférer à des tiers des droits et obligations découlant du présent contrant que moyennant l'accord écrit de l'autre partie.

24. For et droit applicable

TOUT LITIGE POUVANT SURGIR EN RELATION AVEC LA RÉALISATION DES PRESTATIONS COMMANDÉE SERA, À DÉFAUT D'UN RÈGLEMENT À L'AMIABLE, SOUMIS AUX TRIBUNAUX ORDINAIRES. LE FOR EST À FRIBOURG. TEBICOM SE RÉSERVE LE DROIT D'AGIR AU FOR DU DOMICILE DU CLIENT.

TOUS LES RAPPORTS JURIDIQUES ENTRE LE CLIENT ET TEBICOM SONT SOUMIS AU DROIT SUISSE.

© tebicom SA, 31.10.2025 (v3)