infomaniak

Article 1 - Conclusion du contrat

1.1 Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (ci-après désignées "CGU") ont pour objet de régir le cadre des relations contractuelles ainsi que les conditions de mise à disposition et d'utilisation des Services proposés par Infomaniak.

1.2 Seules les versions françaises du présent Contrat et des Conditions Particulières ont force probante entre Infomaniak et le Client. Les traductions présentes sur le Site d'Infomaniak n'ont qu'une valeur indicative et seule l'interprétation de la version française fera foi en cas de litige.

1.3 Les CGU sont conclues entre Infomaniak Network SA (ci-après désignée "Infomaniak"), société de droit suisse basée à Genève, et toute personne physique ou morale de droit privé ou de droit public ayant un Compte Client auprès d'Infomaniak (ci-après désignée « Client »).

1.4 Les termes commençant par une majuscule ont le sens défini dans le cadre du présent Contrat ou, à défaut, par la définition donnée dans le Lexique d'Infomaniak disponible sur le site infomaniak.com

1.5 Pour utiliser les Services d'Infomaniak, vous devez accepter les présentes Conditions Générales d'Utilisation. Nous vous invitons à les lire attentivement. Si vous ne les comprenez pas ou si vous ne les acceptez pas, même partiellement, vous ne devez pas utiliser les Services proposés par Infomaniak. L'utilisation des Services implique également l'acceptation par le Client des Conditions Particulières liées à chaque Service activé. Ces dernières prévaudront si une contradiction devait apparaître avec les CGU. Elles forment avec les CGU un contrat (ci-après le « Contrat »). Les Conditions Particulières liées à des Services sont considérées comme acceptées par le Client lorsqu'elles ont été acceptées par l'un des Utilisateurs de son Organisation.

1.6 Infomaniak met à disposition des liens vers d'autres sites Internet qui ne sont pas sous Sa gestion. Le Client reconnaît qu'Infomaniak n'a aucun contrôle sur le contenu de ces sites et que les présentes CGU ne régissent pas ces sites.

1.7 Lorsque cela est applicable, l'annexe relative au traitement des données d'Infomaniak (DPA), disponible sur le Site internet, fait partie intégrante du Contrat.

1.8 Lorsque cela est applicable, la Politique d'utilisation de l'API d'Infomaniak, disponible sur le Site internet, fait partie intégrante du Contrat.

1.9 Les Conditions particulières Infomaniak Auth et Infomaniak Check, disponibles sur le Site internet, font partie intégrante du Contrat.

1.10 Infomaniak se réserve le droit de modifier sans préavis, à tout moment et de plein droit les présentes CGU, les Conditions Particulières et les annexes du présent Contrat. Ces modifications sont applicables immédiatement à toutes nouvelles commandes de Services. Concernant les Services en cours d'utilisation, le Client est notifié via son Interface de gestion ou par email de

toute modification des présentes CGU ainsi que des Conditions Particulières en vigueur. Les modifications des Conditions Particulières entrent en vigueur au moment où elles sont acceptées et au plus tard trente (30) jours calendaires après la mise-à-jour. Si le Client n'accepte pas les modifications apportées au Contrat, Il devra cesser toute utilisation des Services proposés par Infomaniak dans les trente (30) jours suivant la notification de la mise-à-jour. En cas de continuation d'utilisation des Services concernés, les modifications apportées seront considérées comme acceptées. Finalement, les modifications de Conditions Produits Tiers et les mises en conformité légales ou réglementaires peuvent intervenir immédiatement dans la mesure où Infomaniak ne les maîtrise pas.

1.11 Le Contrat reste applicable indépendamment de toute suppression ou ajout de Services, ou de l'entrée en vigueur de nouvelles Conditions Particulières. Les nouvelles Conditions Particulières appliquées à un Service ne portent pas préjudice aux Conditions Particulières applicables aux autres Services. La résiliation définitive de l'Organisation entraîne la résiliation du Contrat en son entier.

1.12 Si le Client ne respecte pas le présent Contrat et qu'Infomaniak ne prend pas immédiatement des mesures à ce sujet, cela ne signifie pas qu'Infomaniak renonce à ses droits (par exemple, à prendre des mesures ultérieurement).

1.13 Il appartient au Client de se procurer le matériel informatique ou de télécommunication éventuellement nécessaire dans le cadre de l'utilisation d'un Service. Les coûts relatifs à cette acquisition, mise à disposition, utilisation et maintenance de ce matériel sont à la charge du Client et aucune garantie n'est donnée par Infomaniak quant à la compatibilité de ce matériel avec les Services commandés par le Client.

1.14 Mineurs

1.14.1 Infomaniak propose des Services réservés aux personnes majeures. Si Infomaniak apprend ou qu'il est porté à sa connaissance qu'une Organisation a été crée par une personne mineure, Infomaniak sera en droit de procéder à la suspension/suppression de ladite Organisation, de l'Utilisateur et des Services concernés.

1.14.2 La gestion d'une Organisation par une personne mineure est toutefois possible aux conditions suivantes :

- L'envoi, par un représentant légal, d'un courrier autorisant le/la mineur/e à disposer d'une Organisation et à y effectuer des commandes de produits, sous l'entière responsabilité du premier ;
- La soumission, par le représentant légal, à une procédure de vérification d'identité telle qu'Infomaniak la jugera nécessaire.

Le respect de ces conditions n'engage nullement Infomaniak à accepter l'inscription du / de la mineur/e concerné/e.

Article 2 - Organisation

2.1 Lors de sa première commande, le Client doit créer une Organisation sur le Site d'Infomaniak et fournir certaines informations permettant son identification, soit au minimum : ses nom et prénom, son adresse e-mail, son adresse physique et un numéro de téléphone portable valide sur lequel il est joignable ("les Coordonnées"). Le Client s'oblige à cet égard à fournir des informations véritables, exactes, et complètes, et à les maintenir à jour en cas de modification.

2.2 Le Client est avisé à ce titre qu'avant de pouvoir faire usage de son Organisation, ainsi qu'à tout moment en cours de Contrat, la totalité ou une partie de ses Coordonnées pourra être validée par Infomaniak pour contrôler l'exactitude des informations communiquées par ou pour le Client. Infomaniak procédera à cette validation des Coordonnées par les moyens et à chaque fois qu'Infomaniak le jugera utile (la "Validation"). Infomaniak se réserve le droit de bloquer l'accès à l'Organisation en cas d'information incomplète, erronée ou de résilier immédiatement le Contrat si Infomaniak jugeait de son propre chef, et en toute bonne foi, ces Informations frauduleuses.

2.3 Le Client comprend et accepte qu'Infomaniak envoie des notifications importantes par email en utilisant l'adresse e-mail disponible dans les Coordonnées fournies par le Client et que dans le cadre de son utilisation, même passive des Services, une communication régulière avec Infomaniak est essentielle à la bonne marche des Services. Tout message diffusé par le biais du Compte Client qui serait non suivi de réaction par le Client dans un délai d'un mois après son affichage sera considéré comme tacitement lu et accepté par le Client quant à toute conséquence ultérieure.

2.4 Le Client reconnaît et accepte que si son Adresse email de connexion à la Console d'administration ou au Workspace est une adresse e-mail créée par l'Administrateur d'un Service Mail, la suppression de cette dernière par l'Administrateur entraînera l'impossibilité, momentanée, pour le Client d'accéder à sa Console d'administration ou à son Workspace. Ainsi, lors de la première tentative de connexion consécutive à la suppression de l'adresse e-mail concernée, l'accès pourra être rétabli au terme d'une procédure spécifique permettant l'inscription d'une nouvelle adresse e-mail de connexion.

Article 3 - Communications entre les Parties

3.1 En acceptant les présentes, le Client reconnaît que tout échange d'information, toute notification ou mise en demeure, prévus au Contrat, entre les parties devra se faire par courrier électronique. Est également réputé valable comme moyen de communication :

- Au Client : par lettre recommandée avec accusé de réception en utilisant les Coordonnées ;
- À Infomaniak : par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse Infomaniak, Rue Eugène-Marziano 25, 1227 Acacias - Suisse.

Article 4 - Fin de Contrat

4.1 Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée et demeure en vigueur jusqu'à sa résiliation par l'une des Parties. Le Client peut mettre fin au Contrat à tout moment en procédant à la résiliation de ses Services, puis de l'Organisation en son entier depuis la Console d'Administration d'Infomaniak. Il a également la possibilité d'adresser une demande à Infomaniak par e-mail ou par l'envoi d'une notification écrite par courrier recommandé qui sera exécutée si le Client est en règle avec le présent Contrat et sous réserve qu'Infomaniak ait clairement pu identifier l'identité du Client. À cette fin, il peut être nécessaire qu'Infomaniak soumette une procédure de vérification d'identité au Client.

Article 5 - Modalités de paiement

5.1 Les paiements peuvent être effectués par carte de crédit, PostCard, virement bancaire et PayPal. Infomaniak se réserve le droit de limiter les moyens de paiement disponibles au cas par cas.

5.2 En cas de paiement par carte de crédit, le Client déclare et garantit qu'il est autorisé à utiliser la ou les cartes de crédit qui pourront être débitées pour le paiement des Services Infomaniak liés au Client. Si la carte de crédit du Client est remplacée par un processeur de paiement (par exemple PayPal) qui serait lui-même lié à une carte de crédit, le Client reconnaît et accepte qu'Infomaniak est autorisée à débiter la carte de crédit liée au processeur de paiement pour régler les Services Infomaniak liés au Client.

5.3 En cas de paiement par Virement bancaire, les frais de virement sont dépendants de la banque émettrice de l'ordre. Ces frais ne peuvent pas être mis à la charge d'Infomaniak et ne doivent pas imputer le montant lié au paiement de la facture. Le Client est averti que le traitement des Virements bancaires peut prendre jusqu'à 10 jours ouvrables. Il est, dès lors, de Sa responsabilité de prendre en compte le temps de traitement lorsqu'Il effectue le Virement.

5.4 Pour les Services payants, l'exécution des tâches ne commence qu'après réception du montant sur le compte bancaire d'Infomaniak et le Client n'a aucun droit à l'exécution tant que le paiement n'a pas été reçu en totalité.

5.5 Les prix des Services facturés au Client sont ceux en vigueur au moment de la facturation, tels que publiés sur le Site Internet d'Infomaniak. En fonction des Services, Infomaniak peut soumettre des propositions tarifaires différentes (prix forfaitaire mensuel, par trimestre, annuel, prix à l'usage, achat de crédits) auxquelles peuvent être associées, selon les cas, une durée d'engagement et/ou de facturation spécifiques.

5.6 Les tarifs proposés par Infomaniak sont TTC (TVA incluse) pour les Clients ayant leur adresse de facturation en Suisse et dans l'Union Européenne. Les Clients n'ayant pas leur adresse de facturation en Suisse ou dans l'Union Européenne ne sont pas assujettis à la TVA, à l'exception des Services qui ne nécessitent pas d'infogérance (ex.: Housing). Les Clients résidant dans l'Union Européenne et disposant d'un numéro de TVA ou TVA intracommunautaire peuvent être exonérés de la TVA en indiquant cette informations dans le champ dédié des paramètres de l'Organisation.

5.7 Infomaniak peut modifier ses tarifs à tout moment, sans préavis, en publiant une nouvelle structure de prix sur son Site et / ou en notifiant par courrier électronique le Client. Les changements de prix sont applicables immédiatement aux nouvelles commandes ou lors du renouvellement des Services pour une nouvelle période.

5.8 Lors de l'utilisation d'un module ou une option complémentaire facturé, le montant supplémentaire sera facturé pour chaque cycle de facturation du Service concerné tant que le module ou l'option complémentaire sont actifs. Certains modules complémentaires peuvent nécessiter un paiement initial pour leur activation.

5.9 Le Client peut acheter des Crédits pour l'utilisation de certains Services. Ceci est expliqué sur la description des Services concernés sur le site infomaniak.com. Les Crédits achetés non utilisés sont reportés chaque mois sans expiration. En cas de résiliation d'un Service concerné par des Crédits, les Crédits seront définitivement supprimés et non remboursés.

5.10 Infomaniak met à disposition du Client un compte prépayé accessible par le biais du Compte Client (le "Compte prépayé").

5.10.1 Le Compte prépayé peut être approvisionné :

- par le Client via l'un des moyens de paiement acceptés par Infomaniak ;
- par Infomaniak, lors d'un remboursement d'une facture payée par le Client et pour laquelle Infomaniak ne peut pas satisfaire la demande.

5.10.2 Le Client reconnaît que le Compte prépayé n'est pas un compte bancaire et que le solde de celui-ci ne génère ni frais de gestion ni intérêts créditeurs pour le Client.

5.10.3 Il est convenu que le solde du Compte prépayé ne pourra être utilisé par le Client que pour commander ou renouveler des Services, sauf pour les cas spécifiques pour les Programmes revendeurs et Affiliation.

5.10.4 Le Compte prépayé pourra être utilisé par Infomaniak pour compenser un défaut de paiement éventuel du Client sur des commandes antérieures.

5.10.5 Le Client a la possibilité de demander à Infomaniak le versement en numéraire du solde du Compte prépayé après régularisation de toutes factures ouvertes auprès d'Infomaniak.

5.10.6 Si le Client n'a pas reçu le Service commandé ou souhaiterait bénéficier de la « garantie satisfait ou remboursé » d'Infomaniak (voir plus bas), et sous réserve d'admissibilité de la demande, Infomaniak créditera le Compte prépayé du Client ou pourra rembourser le Client sur le moyen de paiement utilisé lors de la commande.

5.11 Tout désaccord concernant la facturation et la nature des Services doit être notifié auprès du Support d'Infomaniak par l'intermédiaire de la Console d'Administration ou via la page dédiée à cet effet sur le Site support.infomaniak.com, dans un délai d'un mois après l'émission de la facture. À

défaut, et sans préjudice de la possibilité pour le Client de contester ultérieurement la facturation, le Client est tenu de s'acquitter des factures impayées dans les conditions prévues au Contrat. En cas de défaut de facturation, Infomaniak est autorisée à régulariser lesdites factures dans la limite des règles de prescription en vigueur.

5.12 Les paiements des prestations de Service ne sont pas remboursables en cas d'interruption du Service due à un cas de force majeure ou à d'autres causes extérieures autres que la responsabilité exclusive d'Infomaniak.

5.13 Lors de la commande et du renouvellement de Services, le renouvellement automatique des produits est activé par défaut, sauf si le moyen de paiement sélectionné ne le permet pas.

Article 6 - Durée et renouvellement des Services

6.1 Infomaniak fournira les Services pour la période sélectionnée par le Client lors du processus de commande.

6.2 Lorsque le renouvellement des produits est en mode manuel, Infomaniak s'efforce d'avertir le Client en temps utile avant la fin de l'échéance de Ses Services. Cependant, il incombe au Client de respecter les délais impartis.

6.3 Si le Client omet de payer le renouvellement d'un Service avant la date d'échéance malgré les rappels, Infomaniak sera en droit de suspendre immédiatement et sans préavis la totalité ou une partie des Services concernés à leur échéance ou dans les délais prévus dans les Conditions particulières des Services concernés. Infomaniak sera en droit de refuser toute nouvelle commande ou renouvellement de Services, et ce, sans préjudice pour Infomaniak.

6.4 Le Client a la possibilité d'activer un mode de renouvellement automatique (le « Renouvellement auto ») pour le renouvellement de partie ou totalité de ses Services. Si le Renouvellement Auto est activé ou si le Client bénéficie d'une offre d'essai en cours et qu'il a déjà fourni à Infomaniak un mode de paiement pour le ou les Service(s) concerné(s), Infomaniak sera autorisée à débiter automatiquement le mode de paiement du Client pour renouveler le(s) Service(s) concerné(s). Le renouvellement automatique interviendra, lors d'une première tentative, quatorze (14) jours avant l'échéance du produit et ne pourra, cependant, être initié que si un moyen de paiement valide est associé au Compte Client au jour de la tentative de renouvellement. En cas de période d'essai, la première tentative de débit intervient quatorze (14) jours avant le terme de la période d'essai.

6.5 En cas d'échec de prélèvement, le Client sera informé par email à l'adresse disponible dans les Coordonnées. Il Lui appartiendra, dès lors, de faire le nécessaire afin de corriger la situation pour permettre un renouvellement automatique ou de renouveler manuellement le(s) Service(s) concerné(s). En cas d'échec de prélèvement, une nouvelle tentative de débit sera effectuée chaque jour tant que la situation ne sera pas corrigée et ce, jusqu'à la date d'échéance du/des Service(s) concerné(s).

6.6 Le Client comprend et accepte que les frais applicables au Service lors du renouvellement automatique peuvent être différents de ceux payés lors de la commande initiale. Il appartient donc au Client de visiter le Site d'Infomaniak régulièrement afin de prendre connaissance des éventuelles modifications tarifaires applicables à chacun des Services pour lesquels cette option est activée et de désactiver celle-ci le cas échéant. Dans l'éventualité de modifications tarifaires, le Client sera réputé avoir accepté ces modifications si l'option de renouvellement automatique n'a pas été désactivée au jour de la tentative de renouvellement.

6.7 Le Client comprend et accepte que l'association d'un Moyen de Paiement valide relève de sa seule et unique responsabilité et qu'Infomaniak ne sera en aucun cas tenue responsable dans l'éventualité où le renouvellement automatique ne serait pas possible du fait de l'association d'un Moyen de Paiement invalide.

6.8 Il appartient au Client d'anticiper la résiliation d'un Service pour lequel le mode de renouvellement automatique est activé. Dans le cas inverse, et en cas de renouvellement automatique, le Client ne pourra prétendre à aucun remboursement.

6.9 En cas de résiliation prématurée d'un Service, aucun remboursement au prorata de la contrepartie n'est effectué pour le reste du délai, sauf si la résiliation est imputable à Infomaniak de manière fautive ou par négligence grave sans fondement juridique. Ceci s'applique également aux options supplémentaires liées.

Article 7 - Garantie satisfait ou remboursé

7.1 Infomaniak offre une garantie de satisfaction de trente (30) jours sur les Services suivants :

- Hébergement Web ;
- Service mail ;
- kDrive ;
- Swiss Backup ;
- Serveur cloud managé ;
- Serveur cloud non-managé ;
- Jelastic Cloud ;
- Synology.

7.2 Cette garantie ne s'applique que sur la première commande de chaque Service. Pour bénéficier de cette garantie, il suffit de résilier le Service concerné et de faire la demande de remboursement par écrit depuis le Site internet (https://support.infomaniak.com/), depuis la Console d'administration, par téléphone ou par chat dans un délai de 30 jours à compter de la date de disponibilité du Service (la date de l'email d'activation faisant foi). Le montant de l'achat sera crédité dans un délai de 2 à 4 semaines sur le moyen de paiement utilisé lors de la commande.

Article 8 - Renewal Warranty

8.1 Cette Option a pour mission d'éviter l'expiration involontaire et le blocage d'un Service arrivant à échéance et pour lequel le Client n'aura pas pu s'acquitter des frais de renouvellement. Si un Service protégé par Renewal Warranty n'est pas renouvelé deux (2) jours avant son expiration (manuellement ou automatiquement), Infomaniak le renouvellera automatiquement pour la période de renouvellement, définie par le Client lors de la Commande du Service (mensuelle ou annuelle), et assurera une période de bon fonctionnement de quarante-neuf jours (49) pour une périodicité de renouvellement sur une base mensuelle et deux cent vingt jours (220) pour une périodicité de renouvellement annuelle. Après la survenue de la suspension, le Client dispose de, respectivement, onze (11) et trente (30) jours supplémentaires afin de s'acquitter de la facture et réactiver le Service. Au terme de ce délai supplémentaire et en cas de non paiement, le Service sera résilié de plein droit avec toutes les conséquences liées en ce qui concerne les données qu'il contenait. Il est à noter qu'en cas de périodicité de renouvellement sur une base mensuelle, la facturation normale suit son cours et qu'une facture est émise normalement pour la période suivante. Cela signifie qu'en cas de non-acquittement de la facture relative à l'activation de l'Option, deux factures seront à régler.

8.2 Cette Option permet à Infomaniak de notifier le Client qu'un Service est arrivé à échéance et qu'une facture doit être payée dans les plus brefs délais par le Client afin d'éviter la perte définitive du Service concerné. Ainsi, Infomaniak essayera sans engagement d'informer le Client par d'autres moyens que son adresse email de login en utilisant toutes Coordonnées disponibles dans la Console d'Administration du Client (email secondaire, téléphone fixe, mobile, adresse postale, etc.). Infomaniak sera autorisée à contacter le Client et notamment le responsable légal du compte par :

- l'envoi de SMS sur un numéro de téléphone mobile ;
- l'envoi de courriers postaux ;
- l'envoi de messages téléphoniques ;
- l'envoi de courriers électroniques.

8.3 L'Option peut être activée sur les Services suivants :

- Hébergement web ;
- Noms de domaines (voir Conditions particulières) ;
- kSuite ;
- Service mail ;
- kDrive ;
- Serveur Cloud (managé et non-managé) ;
- Swiss Backup ;
- Certificat SSL ;
- NAS Synology.

8.4 Il est possible de désactiver l'Option à tout moment depuis la section Comptabilité de la Console d'Administration ou le Tableau de bord de chaque produit concerné.

8.5 En outre, le Client accepte et reconnaît que l'Option peut être désactivée :

- en cas de défaut de paiement de l'Option ;
- au terme du cycle d'activité de l'Option et après l'émission d'une facture impayée et émise lors de l'échéance du Service ;
- en cas de violation de toute disposition du présent contrat ;
- en cas de résiliation du Service.

8.6 L'activation de cette Option entraîne une majoration sur le prix de l'ensemble des Services éligibles, à l'exception des Noms de domaines, de 5% lors de leur activation et de leur renouvellement, à l'exception d'offres promotionnelles particulières.

Article 9 - Support d'Infomaniak

9.1 Infomaniak met à disposition du Client un service d'assistance technique et administrative disponible en français, anglais, allemand, italien et espagnol. Ce service, non surtaxé, est joignable par téléphone, courrier électronique et chat via le formulaire spécifique disponible sur le Site internet ou depuis la Console d'Administration. Malgré les horaires indiqués sur le Site, le service d'assistance peut être, à tout moment, rendu indisponible par Infomaniak pour toute raison qu'elle jugera nécessaire. Infomaniak s'efforcera alors d'informer les Clients sur les différents supports du service d'assistance.

9.2 Une assistance technique et/ou administrative n'est apportée qu'aux personnes enregistrées en tant que Client, Utilisateurs ou mentionnées comme contact technique autorisé. Les renseignements communiqués le sont sur la foi des indications et des demandes formulées par le Client et ne peuvent pas engager la responsabilité d'Infomaniak en cas de dommage subi par le Client. Infomaniak ne rembourse aucuns frais liés aux communications avec son service d'assistance.

9.3 En complément du Support de base, Infomaniak propose d'autres niveaux de Support permettant au Client de bénéficier de prestations et niveaux d'engagement supplémentaires. Ces niveaux de Support sont décrits dans les Conditions Particulières et documentations correspondantes des Services concernés, et sont disponibles sur le Site.

9.4 Aucune assistance technique ou administrative n'est apportée au Client, ainsi qu'à tout représentant de ce Dernier, sur les réseaux sociaux, quels qu'ils soient. Toute demande d'assistance doit être effectuée par l'un des supports d'assistance tels que décris dans le premier alinéa de cet article.

9.5 Le Client, ainsi que tout représentant de ce Dernier, s'engage à adopter une conduite adéquate, cordiale et respectueuse dans ses relations avec l'équipe du support d'Infomaniak. Infomaniak se réserve le droit de ne pas répondre aux demandes des Clients et/ou d'initier immédiatement une procédure de résiliation pour manquement en cas de comportement injurieux, insultant ou humiliant. De plus, Infomaniak se réserve le droit de poursuivre le Client en justice et

s’autorise, dans ce cadre, à révéler tout moyen de preuve, tel que décrit à l’article « Convention de preuve », qu'elle jugerait utile (extraits de communication avec le Client, captures d'écran, emails, enregistrements de télécommunication, etc.).

Article 10 - Publicités et promotions

10.1 Sauf décision contraire du Client communiquée à Infomaniak, Infomaniak pourra se prévaloir de la relation commerciale entre le Client et Infomaniak sur le Site Internet, sur news.infomaniak.com ou lors de manifestations, dans les colloques et publications spécialisées sur les marchés. Pour tout autre support, un accord devra être soumis au préalable avec le Client.

Article 11 - Obligations et responsabilités d’Infomaniak

11.1 Pour tous les Services fournis par Infomaniak, Infomaniak s’engage à apporter tout le soin et toute la diligence nécessaires à la fourniture et au maintien des Services conformément aux usages de la profession et à l’état de l’art. En raison de la haute technicité des Services fournis, la responsabilité d’Infomaniak ne saurait être soumise à ce titre qu’à une obligation de moyens.

11.2 Infomaniak ne saurait être tenue pour responsable de l’inadéquation des Services qu’elle fournit par rapport aux objectifs particuliers que le Client poursuit et n’est pas tenue de contrôler ou de surveiller l’utilisation des Services par le Client pour s’assurer de sa légalité.

11.3 Infomaniak s'engage, ainsi, à :

- Maintenir en état de fonctionnement l'Infrastructure ;
- Remplacer, en cas de défaillance, le matériel défectueux dans les plus brefs délais possibles, sauf défaillance qui ne serait pas de son fait, ou toutes autres interventions qui nécessiteraient une interruption du Service concerné excédant les délais habituels de remplacement ;
- Intervenir dans les plus brefs délais en cas d'incident non consécutif à une mauvaise utilisation du Service concerné par le Client ;

11.4 La responsabilité d'Infomaniak ne pourra être recherchée en cas de/d’ :

- faute, négligence, omission ou défaillance du Client ;
- faute, négligence ou omission d'un tiers sur lesquelles Infomaniak n'a aucun contrôle ;
- force majeure, événement ou incident indépendant de la volonté d'Infomaniak et sur lequel Infomaniak n’a aucun contrôle ;
- arrêt d’un Service concerné pour toutes causes visées par Infomaniak pour non-respect du présent Contrat ;
- destruction partielle ou totale des informations transmises ou stockées à la suite d'erreurs imputables directement ou indirectement au Client ;
- mauvaise utilisation des Services par le Client ou par ses Utilisateurs / sa Clientèle ;

- non-respect total ou partiel d'une obligation et/ou défaillance des opérateurs des réseaux de transport vers le monde Internet et en particulier des fournisseurs d'accès internet (FAI) ;
- utilisation contraire à la législation en vigueur du/des Service/s par le Client ou par ses Utilisateurs / sa Clientèle.

11.5 Sauf dispositions spécifiques prévues dans les Conditions Particulières, la responsabilité d'Infomaniak sera limitée à l'intention et à la négligence grossière si et dans la mesure où la loi le permet. En cas de prestation de Services payants, la responsabilité est limitée par Infomaniak au montant du paiement payé pour le Service impacté par le Client pour la période de facturation en cours. Pour les Services gratuits, la responsabilité d'Infomaniak est limitée aux cas de négligence mineure et à un montant de 25 CHF pour chaque cas individuel ou de 100 CHF pour tous les cas.

11.6 En aucun cas, Infomaniak pourra être tenue responsable des préjudices indirects, c'est-à-dire tous ceux qui ne résultent pas directement et exclusivement de la défaillance partielle ou totale du Service fourni par Infomaniak, tel que préjudice commercial, perte de commandes, atteinte à l'image de marque, trouble commercial quelconque, perte de bénéfices ou de Clients pour lesquels le Client sera son propre assureur ou pourra contracter les assurances appropriées.

11.7 Infomaniak sera pleinement responsable envers le Client pour les dommages directs prouvés ou les dommages causés par une intention délibérée ou une négligence grave de sa part.

11.8 Toute utilisation des Services, par le Client ou ses Utilisateurs, en violation du présent Contrat ou qui, de l'avis d'Infomaniak et en toute bonne foi, menace la stabilité et la sécurité de l'infrastructure, le maintien de l'intégrité du réseau, en particulier la prévention de graves perturbations du réseau, de logiciels ou de données stockées, ou la disponibilité des Services d'Infomaniak, peut entraîner une limitation de l'accès au(x) Service(s) concerné(s), une suspension immédiate du ou des Service(s) du Client ou, dans les cas les plus graves, la suppression immédiate du/des Service-s concerné-s et/ou la résiliation immédiate et de plein droit du Contrat, sans préjudice du droit à tous dommages et intérêts auxquels Infomaniak pourrait prétendre.

11.9 Tout logiciel de Produits Tiers proposés au Client dans le cadre des Services mis à sa disposition par Infomaniak le sera sur la base des conditions de licence standard du tiers concerné. Infomaniak ne pourra être tenue responsable de Produits Tiers, y compris en ce qui concerne des failles de sécurité, des incompatibilités, des erreurs techniques ou des instabilités. Infomaniak n'offre aucune garantie sur les Produits Tiers et le Client qui utilise un Produit Tiers le fera sous sa seule responsabilité. Il devra s'assurer notamment qu'ils sont adaptés à ses besoins et aux fins pour lesquelles ils sont utilisés.

11.10 Toute action dirigée contre le Client par un tiers constitue un préjudice indirect et par conséquent n'ouvre pas droit à réparation. En tout état de cause, le montant des dommages et intérêts qui pourrait être mis à la charge d'Infomaniak, si sa responsabilité était engagée, serait limité au montant des sommes versées par le Client et facturé au Client par Infomaniak, et/ou au montant des sommes correspondant au prix de la part du Service pour laquelle la responsabilité d'Infomaniak a été retenue. Sera pris en considération le montant le plus faible de ces sommes.

11.11 Le Client accepte expressément que la responsabilité d'Infomaniak sera limitée au(x) Service(s) faisant l'objet de la demande d'indemnisation et que cette dernière ne sera en aucun cas plus élevée que le montant payé par le Client l'année qui précède la demande. Ce montant s'entend par préjudice signalé, plusieurs préjudices liés à une seule cause étant considérés comme un seul préjudice réparable. De plus, aucune stipulation des présentes ne le dégagera des obligations de payer tous les montants dus à Infomaniak au titre des présentes.

11.12 Infomaniak peut mettre à disposition des Clients des versions Bêta (ouvertes ou fermées) de ses Services en cours de développement ou d'amélioration. Il est entendu par version Bêta, la version d'essai d'un Service avant que ce dernier ne soit mis à disposition des Clients à large échelle. La finalité d'une mise-à-disposition d'une version Bêta est l'identification de bugs et anomalies dans l'utilisation courante du Service concerné mais également le recueil d'avis et retour de l'expérience Client sur le Service. Le Client reconnaît les risques inhérents à l'utilisation de la version Bêta d'un Service, à titre non exhaustif : instabilité, dysfonctionnements, comportements inattendus. Ainsi, Infomaniak ne pourra être tenue pour responsable de la survenue de toute modification, altération, perte ou suppression de données consécutivement à l'utilisation d'un Service dans sa version Bêta.

Article 12 - Obligations et responsabilités du Client

12.1 Le Client doit disposer du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaires à la conclusion et à l'exécution des obligations prévues par le présent Contrat.

12.2 Dans le cadre de l'utilisation des Services, le ou les Responsable légal/légaux de l'Organisation assume /nt l'entière responsabilité des actions, modifications, ou paramétrages réalisés au sein de l'Organisation par l'ensemble des Utilisateurs. Il est, de ce fait, de sa/leur obligation et responsabilité de s'assurer que l'ensemble des Utilisateurs prennent connaissance et acceptent les Conditions générales et Particulières qui régissent l'utilisation des Services auxquels ils ont accès.

12.3 Dans le cas où un Client ajoute un ou plusieurs Utilisateurs avec le statut « Responsable légal » depuis la Console d'Administration, ces nouveaux Utilisateurs deviendront co-titulaires de l'Organisation et seront solidairement engagés a l'égard d'Infomaniak pour toute obligation dans le cadre du présent Contrat. Infomaniak rend attentif le Client qu'un second Utilisateur qui aurait le statut « Responsable légal » peut, depuis la Console d'Administration et à tout moment, devenir, s'il le souhaite, le seul Responsable légal du présent Contrat après suppression/retrait des autres Utilisateurs avec le statut « Responsable légal » avec toutes les conséquences qui pourraient en découler.

12.4 Le Client s'engage à garder secrets tous ses mots de passe, clés numériques et toutes les données sensibles permettant d'utiliser ou d'accéder à ses Services. Le Client devra informer Infomaniak lorsqu'il reçoit des informations sur des personnes non autorisées ayant accès à de telles informations ou s'il a des raisons de soupçonner une utilisation non autorisée d'un ou

plusieurs de ces Utilisateurs. Si des tiers non autorisés utilisaient les Services d'Infomaniak à travers l'Organisation du Client, il en serait de la seule responsabilité de ce Dernier. Infomaniak peut bloquer l'accès à une Organisation s'il y a des raisons suffisantes de supposer qu'elle est utilisée par des personnes non autorisées. Infomaniak informera sans délai le Client de toute mesure prise.

12.5 Le Client sera seul responsable pour toute perte, y compris les dommages indirects, accidentels, spécifiques ou consécutifs, encourus par chaque partie en raison de la perte, le vol, de la divulgation non autorisée, d'une manipulation non autorisée, d'une altération, d'une privation de jouissance ou de tout autre compromission concernant les identifiants ou mots de passe utilisés par le Client ou ses Utilisateurs.

12.6 En soumettant une commande en ligne pour un Service, le Client reconnaît avoir préalablement vérifié l'adéquation du Service à ses besoins et avoir reçu d'Infomaniak, si besoin, toutes les informations et conseils qui lui étaient nécessaires pour souscrire au Contrat en connaissance de cause.

12.7 Lorsque le Client utilise les Services pour le compte d'un tiers, il déclare et garantit à Infomaniak avoir le pouvoir et la capacité nécessaires pour représenter et engager le tiers dans les conditions prévues au Contrat. Il est responsable de toutes les réclamations résultant d'une violation des conditions contractuelles par le tiers et doit indemniser Infomaniak en totalité de toutes les réclamations résultant de l'utilisation du Service par le tiers.

12.8 Le Client ne tentera pas d'obtenir un accès non autorisé à un Service, un contenu, des systèmes ou des réseaux associés. Il accepte également de ne pas obtenir ou tenter d'obtenir des documents ou des informations par tout moyen non intentionnellement mis à disposition par Infomaniak.

12.9 Le Client s'engage à utiliser les Services dans les cadre des législations en vigueur applicables. En cas de plainte ou en cas d'interprétation, en toute bonne foi, par Infomaniak de commission d'un délit sur le Contenu notamment, mais à titre non exhaustif: « Fraude, criminalité informatique, blanchiment d'argent, violation de secrets d'affaires, actes d'espionnage, falsification de documents, violences et menaces contre les autorités et les fonctionnaires, jeux non autorisés, participation à un acte criminel (collaboration, incitation, aide et complicité), ou diffusion ou mise à disposition de Contenus contraires au droit pénal ou civil, représentations de violence, pornographie dite douce et dure (la pornographie peut être rendue accessible si le Client installe des contrôles efficaces qui permettent aux plus de 18 ans d'accéder aux contenus correspondants), pédopornographie, incitation à troubler la paix publique, atteinte à la liberté de religion et de culture, discrimination raciale, diffamation, actes de terrorisme, de pédophilie, d'antisémitisme, ou encore de Contenus incitant à la haine à l'égard de personnes à raison de leur sexe, de leur religion, de leur orientation ou identité sexuelle ou de leur handicap, atteinte à la vie privée, etc., ou utilisation illicite ou abusive de Contenus (par exemple utilisation frauduleuse de Contenus ou utilisation de Contenus faite en violation de droits appartenant à des tiers tels que droits de la personnalité, droits d'auteur, brevets ou marques ou autres droits de propriété

intellectuelle)» de la part du Client, Infomaniak sera en droit de procéder à la suspension immédiate, sans préavis et sans préjudice du droit à tous dommages et INTÉRÊTS AUXQUELS INFOMANIAK POURRAIT PRETENDRE, d'UNE partie ou de LA TOTALITÉ des Services fournis en exécution du Contrat, à la désactivation de l'Organisation et/ou à la résiliation du Contrat aux torts du Client. Infomaniak informera alors le Client par e-mail des actions entreprises et des motifs sous-jacents.

12.10 Le Client respectera les droits de propriété d'Infomaniak sur le site Web et les logiciels utilisés pour fournir le Service (les droits de propriété comprennent, sans s'y limiter, les brevets, marques de commerce, marques de service, secrets commerciaux, droits d'auteur et autres droits de propriété intellectuelle). Seuls les actifs de la marque Infomaniak peuvent être utilisés conformément au présent Contrat.

12.11 Infomaniak ne saurait être tenue pour responsable du Contenu des informations transmises, diffusées ou collectées, de leur exploitation et de leur mise à jour, ainsi que de tous fichiers, notamment fichiers d'adresses et ce, à quelque titre que ce soit. Infomaniak ne peut que mettre en garde le Client sur les conséquences juridiques qui pourraient découler d'activités illicites sur les Services et dégager toute responsabilité solidaire sur l'utilisation des données mises à la disposition des internautes par le Client. Il en est de même si le Client pratique volontairement ou involontairement le spamming ou toute activité d'intrusion ou de tentative d'intrusion à partir du Service (à titre non exhaustif: scan de ports, sniffing, spoofing, etc.) de manière avérée.

12.12 L'utilisation du SPAM est totalement interdite. Il est également prohibé d'envoyer en masse des courriers électroniques à travers les Services d'Infomaniak :

- à des personnes qui n'en ont pas fait la demande ;
- à des listes d'adresses email constituées, achetées, louées sur Internet ou par n'importe quel autre moyen ;
- sur un thème différent que celui proposé lors de la constitution de la liste d'abonnés et qui génèrent un taux de rejet important (bounces, adresses email invalides, désabonnements, etc.) ;

Ceci est également valable lorsque le Client utilise un prestataire/service externe pour l'envoi de courriers électroniques mentionnant un nom de domaine hébergé par Infomaniak. Le double opt-in est la seule méthode reconnue pour constituer une liste d'adresses email valide : un ajout d'adresse email à une liste ne devient effectif que si le titulaire de l'adresse email clique sur un lien figurant dans un courrier électronique de confirmation d'enregistrement. Le destinataire prouve ainsi qu'il est à l'origine de la démarche d'abonnement. Toute personne inscrite sur une liste utilisée par un outil de mailing ou de newsletter doit recevoir avec chaque courrier électronique les informations nécessaires à sa désinscription ou doit pouvoir se désinscrire facilement en tout temps. Une plainte pour spamming peut entraîner le blocage puis la résiliation du Service concerné si l'expéditeur du courrier électronique ne peut pas fournir la preuve d'inscription électronique volontaire et confirmée de chaque inscrit (date de l'inscription/adresse email/adresse IP).

12.13 Le Client s'engage à défendre, indemniser et tenir à couvert Infomaniak, ainsi que toutes les personnes impliquées dans la prestation des Services concernés en ce qui concerne toutes les réclamations, demandes, responsabilités, coûts et/ou dépenses résultant d'une utilisation illégale du Service ou de son contenu.

Article 13 - Suspension de Services

13.1 En cas d'inexécution par le Client d'une ou plusieurs de ses obligations contractuelles prévues par les présentes et/ou de toute disposition légale ou réglementaire en vigueur, ou à la demande d'une autorité judiciaire ou administrative compétente, Infomaniak se réserve le droit de suspendre, immédiatement et sans préavis, partie ou totalité des Services, ainsi que l'Organisation et, par conséquent, l'accès du Client aux Services, sans que cette suspension puisse ouvrir droit à une quelconque indemnité.

13.2 En cas de notification, plainte, action, poursuite ou autre procédure judiciaire reçue par ou à l'encontre d'Infomaniak, relative à l'utilisation des Services par le Client, si Infomaniak estime, en toute bonne foi, que le présent Contrat n'est pas respecté et que le Client pourrait remédier à cela grâce à toute action corrective, il sera demandé à ce dernier de prendre toutes les mesures nécessaires afin de remédier à la situation. Dans l'éventualité où Infomaniak estime que la situation représente un risque plausible de préjudice à son encontre et/ou si le Client ne répondait pas à la demande qui lui serait adressée, Infomaniak prendra toutes les mesures qu'elle jugera nécessaires, y compris, mais à titre non exhaustif, la suspension de l'Organisation et/ou des Services, afin de défendre ses intérêts.

13.3 La Console d'Administration pourra également être suspendue temporairement pour cause de maintenance d'Infomaniak.

13.4 La suspension des Services n'entraîne pas la suspension des obligations de paiement du Client et ne donnera lieu au paiement d'aucune indemnité par Infomaniak, y compris en raison des conséquences directes ou indirectes qui pourraient en découler (telles que, mais à titre non-exhaustif, perte d'une chance, de contrats, d'affaires, de revenus, ou de profits) ou d'engager la responsabilité d'Infomaniak dans les conditions prévues à l'article « Obligations et responsabilités d'Infomaniak ».

13.5 Les suspensions de Services n'entraînent pas la suppression des données du Client. Dans l'hypothèse où elles résulteraient d'un manquement du Client à ses obligations, les suspensions susvisées interviennent sans préjudice du droit pour Infomaniak de résilier le Contrat dans les conditions prévues à l'article « Résiliation »

13.6 Toute suspension perdurera jusqu'à ce que sa cause ait disparu.

Article 14 - Résiliation

14.1 Un Service peut être résilié de plein droit à son échéance en cas de non-renouvellement, ou sur demande du Client qui peut résilier les Services, à tout moment et sans préavis, depuis la Console d'Administration. Si le Client décide de résilier ses Services, Il devra prendre ses dispositions, avant l'échéance qui lui est impartie, en ce qui concerne la récupération, par ses soins, de l'intégralité des données lui appartenant, à défaut de quoi ces éléments seront définitivement supprimés par Infomaniak. Toute suspension, résiliation ou suppression du Service dans les conditions déterminées dans le présent article n'entraînera aucun dédommagement au bénéfice du Client, et ce, qu'il utilise le Service ou non. De plus, Infomaniak conservera la totalité des montants payés par le Client.

14.2 En cas de défaut de paiement par le Client à l'échéance prévue, y compris par annulation ou désactivation d'un moyen de paiement en ligne, ou lors d'un paiement d'un montant erroné, incomplet, ou ne comportant pas les références requises en cas de virement bancaire, lors d'une commande ou renouvellement de Service, Infomaniak se réserve le droit de suspendre le(s) Service(s) jusqu'au paiement complet du prix dans un délai raisonnable, puis à l'issue dudit délai, de bloquer et/ou résilier de plein droit le(s) Service(s) concernés par ce manquement, et ce, sans aucune indemnité ou préjudice à l'encontre d'Infomaniak.

14.3 Résiliation pour manquement : en cas de manquement par l'une des Parties à l'une ou l'autre de ses obligations au titre du présent Contrat, non réparé dans dans un délai raisonnablement imparti à compter soit d'un courrier électronique adressé par la partie plaignante notifiant les manquements en cause, soit de toute autre forme de communication prévue au Contrat faisant foi, adressée par ladite partie, le présent Contrat sera résilié de plein droit, sans préjudice de tous dommages et intérêts éventuels qui pourraient être réclamés à la partie défaillante, la date d'expédition de la notification faisant foi. Si elle le juge nécessaire, Infomaniak peut également aviser toutes autorités publiques compétentes (autorités gouvernementales, de police ou de contrôle) de toute violation qu'elle aura constaté ou qui lui aura été notifiée.

14.4 Infomaniak peut également résilier le Contrat avec le Client avec effet immédiat si une procédure a été engagée contre le Client en cas de faillite ou d'insolvabilité et sur demande des autorités compétentes.

14.5 Infomaniak n'est pas tenue de sauvegarder les données Client ou de les renvoyer au Client avant toute suppression ou suite à la résiliation du Contrat.

Article 15 - Sauvegarde et emplacement des données

15.1 L'ensemble des données transmises par le Client à Infomaniak sont stockées et hébergées exclusivement dans des centres de données localisés en Suisse et qui sont la propriété exclusive d'Infomaniak.

Article 16 - Politique de confidentialité

16.1 Infomaniak met en œuvre toutes les mesures nécessaires pour empêcher l'accès aux informations personnelles du Client ainsi que leur altération ou leur divulgation. Des systèmes d'audit sont notamment en place sur tous les éléments sensibles. Ces informations sont traitées avec la plus grande confidentialité et ne sont ni vendues ni distribuées. Elles ne sont en aucun cas communiquées à quiconque en fait la demande, sauf sur ordonnance judiciaire ou plainte d'un tiers auprès d'Infomaniak.

16.2 Dans le cadre de l'exécution des présentes, les collaborateurs d'Infomaniak agissent en qualité d'auxiliaires au sens du secret professionnel. À ce titre, ils sont soumis à une obligation de confidentialité et s'engagent à respecter la plus stricte confidentialité concernant toutes les informations portées à leur connaissance dans le cadre de leurs fonctions.
Cette obligation perdure au-delà de la fin de leur mission ou de la cessation de leur relation contractuelle avec Infomaniak.

16.3 Le Client reconnaît qu'en raison de sa relation avec Infomaniak, tant cette dernière que le Client peut avoir accès au Contenu, à des informations ou à des éléments en relation avec les activités de l'autre Partie, qui peuvent concerner des fichiers Clients, des technologies logicielles ou tout autre élément qui sont potentiellement confidentiels et de valeur substantielle pour chaque Partie respective, et qui pourraient subir une éventuelle dépréciation s'ils devaient être divulgués à une tierce partie. En conséquence, Infomaniak met en œuvre toutes les mesures nécessaires pour empêcher l'accès aux informations personnelles du Client, dont Elle aurait eu connaissance à l'occasion de cette relation contractuelle, ainsi que leur altération ou leur divulgation. Des systèmes d'audit sont notamment en place sur tous les éléments sensibles. Ces informations sont traitées avec la plus grande confidentialité et ne sont ni vendues ni distribuées. Elles ne sont en aucun cas communiquées à quiconque en fait la demande, sauf sur ordonnance judiciaire ou plainte d'un tiers auprès d'Infomaniak.Infomaniak accepte de ne pas utiliser pour son propre compte, ni divulguer à une tierce partie, une quelconque information dont Elle aurait eu connaissance à l'occasion de cette relation contractuelle, sauf en cas d'obligation légale (sur injonction judiciaire par exemple) ou plainte d'un tiers auprès d'Infomaniak. De plus, Infomaniak confirme qu'Elle prendra toutes les mesures appropriées pour protéger la confidentialité de ces informations.

16.4 Infomaniak n'effectue jamais de mailing de sa base de données Client pour le compte d'un tiers.

16.5 Infomaniak se réserve le droit d'utiliser le contenu de ses bases de données pour ses propres communications (incidents techniques, nouvelles prestations, etc.) à destination de ses Clients.

16.6 Infomaniak ne demandera jamais au Client son mot de passe via un appel téléphonique ou un courrier électronique.

16.7 Le Client est informé que toutes les communications téléphoniques avec le support Infomaniak sont enregistrées afin d'améliorer la qualité de nos Services.

16.8 Le Client trouvera de plus amples informations sur la Politique de confidentialité sur le Site Internet à l'adresse https://www.infomaniak.com/fr/cgv/politique-de-confidentialite

Article 17 - Force majeure

17.1 La force majeure se définit comme un événement imprévisible et/ou inévitable et indépendant de la volonté d'Infomaniak.

17.2 La responsabilité d'Infomaniak ne sera pas engagée si l'exécution du Contrat, ou de toutes obligations incombant à Infomaniak au titre du présent Contrat, est empêchée, limitée ou dérangée du fait, mais à titre non-exhaustif, d'un incendie, d'une explosion, d'une défaillance des réseaux de transmission, d'une panne de services publics ou de télécommunications, d'un effondrement des installations, d'une épidémie, d'un pandémie, de catastrophes naturelles, d'un tremblement de terre, d'un inondation, d'une panne d'électricité, d'une guerre, d'un embargo, d'une loi, d'une injonction, d'une demande ou exigence de tout gouvernement, d'une grève, d'un boycott, d'un retrait d'autorisation de l'opérateur de télécommunication, ou toute autre circonstance hors du contrôle raisonnable d'Infomaniak.

17.3 Infomaniak, sous réserve d'une prompte notification au Client, devra être dispensée de l'exécution de ses obligations dans la limite de cet empêchement, limitation ou dérangement, et le Client sera de la même manière dispensé de l'exécution de ses obligations dans la mesure où les obligations de cette partie sont relatives à l'exécution ainsi empêchée, limitée ou dérangée, sous réserve que la Partie ainsi affectée fasse ses meilleurs efforts pour éviter ou pallier de telles causes d'inexécution et que les deux Parties procèdent avec promptitude dès lors que de telles causes auront cessé ou été supprimées.

17.4 La Partie affectée par un cas de force majeure devra tenir l'autre partie régulièrement informée des pronostics de suppression ou de rétablissement de ce cas de force majeure.

17.5 Si les effets d'un cas de force majeure devaient avoir une durée supérieure à 30 jours, à compter de la notification à l'autre partie, le contrat pourra être résilié de plein droit à la demande de l'une ou l'autre partie, sans droit à une indemnité de part et d'autre.

17.6 À toutes fins utiles, il est précisé que l'impossibilité financière pour le Client de payer les frais relatifs aux Services d'Infomaniak ne pourra jamais être considérée comme un cas de force majeure.

Article 18 – Plaintes et demandes tierces

18.1 Traitement des plaintes d'un tiers

Dans le cas où un tiers adresserait à Infomaniak une plainte concernant un Service commandé et/ou utilisé par le Client, Infomaniak notifiera le Client par e-mail dans les meilleurs délais.

Toutefois, Infomaniak se réserve le droit de ne pas transmettre la copie intégrale de la plainte ou de masquer certaines informations personnelles du plaignant, notamment si ce dernier exige la confidentialité, si la nature de la plainte le justifie.

18.2 Demande de justificatifs et sanctions

Infomaniak sera en droit d'exiger de la part du Client des documents justificatifs prouvant sa bonne foi et la licéité de son activité en rapport avec la plainte, dans un délai raisonnablement imparti.

Faute de justificatif, ou si les justificatifs transmis sont jugés, en toute bonne foi, insuffisants ou irrecevables, Infomaniak se réserve le droit de suspendre temporairement l'accès au Service concerné (blocage conservatoire) ou de résilier le contrat conformément à l'article « Résiliation pour manquement » des présentes CGU, sans préjudice de toute autre action légale.

18.3 Transmission des coordonnées

Infomaniak ne pourra transmettre les Coordonnées du Client au tiers s'estimant lésé, ou toute information susceptible de l'identifier, que sur demande écrite et motivée du tiers, et après validation préalable par notre service juridique. Cette transmission ne pourra avoir lieu que dans la mesure où les informations demandées sont strictement nécessaires pour faciliter une action en justice afin de faire valoir des droits légaux, conformément à la législation sur la protection des données.

18.4 Frais d’intervention

Infomaniak se réserve, en outre, le droit de facturer au Client tous les frais d'intervention, de quelque nature que ce soit, découlant des agissements du Client et qui auraient entraîné, mais à titre non exhaustif, une plainte ou l'entame d'une procédure à l'encontre d'Infomaniak.

18.5 Demandes émanant d’une autorité compétente

Dans l'hypothèse où Infomaniak recevrait une demande d'une autorité compétente (judiciaire, administrative ou policière) relative aux Données Personnelles du Client ou aux données de « particulier » traitées en vertu du présent Accord, Infomaniak s'engage à :

- Informer le Client de ladite demande, sauf si la loi nous interdit expressément de vous en informer

Limiter la communication des données strictement à ce que l'autorité a expressément demandé dans le cadre de sa réquisition.

Article 19 - Contentieux et litiges

19.1 Infomaniak et le Client s’efforceront de régler à l’amiable tout litige concernant l’interprétation ou l’exécution des présentes. Toute réclamation doit être adressée conformément à l’article « Communications entre les Parties ». Après épuisement des recours à l’amiable, le Client

est en droit de porter sa réclamation à l'égard d'Infomaniak devant les Tribunaux.

19.2 Conformément aux dispositions du présent Contrat, en cas de contentieux ou précontentieux, concernant un Service entre le Client et un tiers, il est expressément convenu entre Infomaniak et le Client que ce dernier demeurera le seul responsable du règlement de ce litige.

19.3 Aucune stipulation du Contrat ne doit être interprétée comme ayant pour effet de limiter la responsabilité d'Infomaniak en cas de dol ou de faute grave.

Article 20 - Convention de preuve

20.1 Pour les besoins du présent Contrat, les Parties conviennent que l'écrit sous forme électronique est admis comme support probant au même titre que l'écrit sur support papier. Il est convenu que les données du système d'information d'Infomaniak ou de ses sous-traitants, telles que des logs de connexion, relevés de consommation, récapitulatifs de commande et de paiement, comptes-rendus de gestion des Incidents, enregistrements d'appels, ou autres, sont pleinement opposables au Client et recevables et ce, y compris dans le cadre de procédures contentieuses.

20.2 Les échanges par email seront réputés reçus ou envoyés par les serveurs SMTP d'Infomaniak. La date et l'heure des serveurs mail d'Infomaniak feront foi entre les Parties.

Article 21 - Autonomie des dispositions

21.1 Si l'une des dispositions du Contrat devait être déclarée illégale, nulle ou inapplicable, cette nullité n'affecterait en rien les autres clauses qui garderont leur plein effet et portée. Dans ce cas, Infomaniak s'engage à remplacer la clause nulle ou non exécutoire par une clause valable qui y correspond le plus à l'esprit et à l'objet, de sorte que l'intention commune des parties serait ainsi préservée.

Article 22 - For juridique et droit applicable

22.1 Le Client s'engage à respecter les lois suisses et internationales en vigueur durant toute la durée de vie du Contrat.

22.2 Infomaniak s'efforcera de respecter les jugements des autorités compétentes des pays membres de l'OCDE.

22.3 Tout litige en rapport avec le présent contrat, sa conclusion, son exécution, son interprétation, à défaut d'une solution à l'amiable, est régi exclusivement par le droit suisse, le for exclusif étant à Genève sous réserve d'un recours au Tribunal Fédéral à Lausanne.

Révision du 24/04/2026