

## Article 1 - Champs d'application

1.1 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 d'Infomaniak.

1.2 Les Conditions Particulières s'appliquent sans restriction ni réserve au Service Support Premium (ci-après « Support ») proposé par Infomaniak. Elles complètent mais prévaudront sur les Conditions Générales d'Utilisation (ci-après désignées "CGU") si une contradiction devait apparaître entre ces documents.

1.3 Conformément aux CGU et selon les modalités qui y sont prévues, les présentes Conditions Particulières sont susceptibles d'être modifiées afin de prendre en compte, notamment, toute évolution légale, jurisprudentielle ou technique.

## Article 2 - Description et portée du Service

2.1 Infomaniak met à disposition un Service de Support et de Conseil avancé permettant au Client de bénéficier d'un accompagnement étendu et personnalisé au regard de l'Offre souscrite.

2.2 Le Service est lié à l'Organisation sur laquelle il est commandé et n'est pas transférable à une autre Organisation.

2.3 Quelle que soit l'Offre à laquelle souscrit le Client, il est à entendre par « Support » toute action entreprise par Infomaniak mobilisant les outils et procédures spécifiques visant à répondre à une demande du Client et/ou la résolution d'un problème et/ou d'un incident en rapport avec les Services proposés par Infomaniak. Dans tous les cas, l'intervention de la part d'Infomaniak se limitera à des actions qui rentrent dans son champ d'intervention, à savoir le diagnostic lié à la problématique rencontrée par le Client. À titre non-exhaustif, toute action autre telle que la modification d'applications tierces, ou développées par le Client, ou le développement de sites internet (webmastering) sort du cadre de Support pouvant être fourni par Infomaniak. Le Client s'adressera à des professionnels des secteurs concernés pour de telles demandes.

2.4 Quelle que soit l'Offre, il est à entendre par conseil et accompagnement le suivi du Client par l'un des experts d'Infomaniak au regard d'une situation ou d'une problématique spécifiques telles que, mais à titre non-exhaustif, une mise en production, un suivi de lancement ou une implémentation technique et qui impliquent des Services souscrits.

2.5 Les Clients ayant souscrit à une offre payante se voient attribuer un identifiant unique (ou « code VIP ») afin de s'identifier auprès d'Infomaniak lors de chaque demande de Support. Cet identifiant n'est utilisable qu'au sein de l'Organisation par les Utilisateurs de l'Organisation et pour les Services actifs au sein de l'Organisation.

2.6 Les Organisations ayant souscrit à une Offre Pro ou Entreprise verront leurs demandes de Support être supervisées par un Account Manager (L2) pour l'Offre Pro et un Account Manager (L2) ainsi qu'un Technical Manager (L3) pour l'Offre Entreprise. En fonction des disponibilités et des urgences qui se présentent, les demandes de Support pourront être prises en charge, tout au moins initialement, par d'autres collaborateurs que les référents attitrés.

2.7 Les Organisations ayant souscrit à une Offre Pro ou Entreprise sur une base de renouvellement mensuel peuvent utiliser des heures de Support, ainsi que celles de conseil et accompagnement, à crédit et en anticipation des mois à venir (« heures excédentaires »), et ce, à hauteur du nombre d'heures que leur octroie leur souscription chaque mois et pour un maximum de trois (3) mois. En cas résiliation du Service, toute heure de Support et/ou Conseil excédentaire sera facturée au Client au tarif horaire de trois cent cinquante francs/Euros (CHF ou EUR 350/heure). De plus, les heures de Support, de conseil et accompagnement, non-utilisées ne sont pas cumulables et ne peuvent être réclamées au-delà du mois au cours desquelles elles pouvaient être utilisées.

2.8 Les Organisations ayant souscrit à une Offre Pro ou Entreprise, et dont le renouvellement est sur une base annuelle, peuvent utiliser les heures de conseil et accompagnement, prévues dans leur Offre, à crédit et à hauteur du nombre total d'heures cumulées que leur octroie leur souscription. Tout dépassement de ce nombre d'heures sera facturé au tarif horaire de trois cent cinquante francs (CHF 350/heure).

## Article 3 - Facturation

3.1 Le montant à payer pour le Service est indiqué sur le Site et au cours de la commande du Service.

3.2 Le prix des Offres Pro et Entreprise est annexé aux dépenses, hors taxe, de l'Organisation. Ainsi, le prix lors de la commande, ou du renouvellement, sera le plus élevé des montants suivants selon la périodicité choisie : 1) un pourcentage de la valeur mensuelle ou annuelle des Services de l'Organisation ; 2) le prix minimal tel qu'indiqué sur la page de vente.

3.3 Pour les souscriptions effectuées sur une base mensuelle, Infomaniak procédera à l'ajustement de la facture par mois au regard des dépenses effectuées sur le mois calendaire écoulé. Si le pourcentage prévu dans l'Offre et appliqué sur le montant total du mois écoulé dépasse le prix minimal de l'Offre, sera alors facturé le montant issu du pourcentage.

3.4 Pour les souscriptions effectuées sur une base annuelle, en cas d'évolution importante des dépenses effectuées par le Client sur la période écoulée, Infomaniak se réserve le droit, au terme de la période de souscription, de facturer un montant rétroactif et de procéder à un réajustement du prix de l'Offre choisie pour la période à venir.

3.5 L'engagement initial minimal est d'une période de six (6) mois au cours de laquelle le Client devra s'acquitter de ses renouvellements sur une base mensuelle. Une résiliation avant la fin de la période initiale est possible et les montants restants restent dûs.

3.6 Une fois la période initiale échue, le Service est renouvelé tacitement sur une base mensuelle et le Client a la possibilité de basculer sur un renouvellement annuel.

3.7 Le Client a la possibilité de modifier son Offre à tout moment vers une Offre supérieure. Le prix du changement d'Offre sera calculé au prorata de la période en cours.

3.8 Le détail relatif au processus de facturation est précisé dans les CGU à l'article Modalités de paiement.

## **Article 4 - Obligations et responsabilités d'Infomaniak**

4.1 Dans le cadre de la souscription à ce Service, Infomaniak n'est soumise à aucune garantie de résultat. Est entendu par résultat l'objectif tel qu'attendu par le Client au moment de la demande de Support. Infomaniak se réserve, en outre, le droit de refuser toute demande qu'elle jugerait, en toute bonne foi, hors de son champ d'intervention.

4.2 Les temps de réponse maximum correspondant aux différentes Offres sont à comprendre comme temps maximal de prise en charge de la demande initiale de Support ou de Conseil durant les heures de Support telles qu'indiquées dans l'Offre souscrite. Les temps de réponse maximum pourront ne pas être respectés en cas de situations particulières telles que, mais à titre non exhaustif, une panne généralisée, une indisponibilité totale des Services ou tout autre cas de Force majeure.

4.3 La responsabilité d'Infomaniak ne saura être engagée pour toute conséquence négative, consécutive à une demande de Support ou d'un Conseil prodigué par Infomaniak, comme, à titre non exhaustif, pour toute perte, y compris les dommages indirects, accidentels, spécifiques ou consécutifs. Le Client demeure le seul responsable de l'application des conseils obtenus dans le cadre des échanges avec un représentant d'Infomaniak.

4.4 En cas d'utilisation abusive de l'Appel d'urgence 24/7, Infomaniak se réserve le droit de résilier le Service avec effet immédiat.

## **Article 5 - Obligations et responsabilités du Client**

5.1 Le Client s'engage à n'utiliser le Service que dans le cadre de problématiques relevant des Services souscrits au sein de son Organisation.

5.2 Le Client s'engage à n'utiliser l'Appel d'Urgence 24/7 qu'en cas de problèmes liés à l'infrastructure et nécessitant une intervention d'Infomaniak.

## **Article 6 - Politique de confidentialité**

6.1 Tout le détail de la Politique de Confidentialité peut être consulté sur la page du Site <https://www.infomaniak.com/fr/cgv/politique-de-confidentialite>.

