



## DFi Service S.A. GENERAL TERMS AND CONDITIONS v\_5.0 in force as of 18<sup>th</sup> August 2014

### PRELIMINARIES

These General Terms and Conditions apply to all services and to the use, full or partial, of the network infrastructure provided by DFi.

On principle, they govern relations between DFi, its Customers, and Third Parties, barring any express, formal written derogation.

These Terms and Conditions cancel and replace any oral or written agreements that the parties may have been previously established in this regard.

The current version of the General Terms and Conditions has been published on the following website: [www.dfi.ch](http://www.dfi.ch)

### ART. 1. DEFINITIONS

**"DFi"**: DFi Service SA, telecommunication services provider and software editor.

**"Customer"**: A natural person or corporate body that makes use of a format that has been marketed and/or uses a service developed by DFi.

**"Third Parties"**: Any natural persons or corporate bodies that may be led to collaborate with DFi and/or the Customer.

**"Services"**: All the services developed and/or marketed by DFi.

**"Subscription"**: Subscription to an agreement for a connection to a network or a service

**"Technical activation"**: The activation of telecommunications services (Internet, ADSL, VoIP...) by Third Parties beyond the control or will of DFi.

**"Service activation"**: Delivery of the service to the Customer after the technical activation.

**"Access"**: The Customer's access to DFi's services.

**"Network"**: All facilities ensuring the transmission and/or routing of telecommunications signals or data, as well as the exchange of information, between this network's endpoints. The fact that the network is internal, local, public, private, or any other type is irrelevant; this term is used for Internet, Intranet, and Extranet networks.

**"Server"**: Computer system used to run the administration software and control access to the network and its resources.

**"Data"**: Any type of information, primarily texts, images, sounds, videos, etc. travelling over a network and/or stored on a server.

**"Information System"**: any system used to create, send, receive, store or process data.

### ART. 2. SERVICES PROVIDED BY DFI

DFi shall develop and/or provide telecommunications and computing services.

These services are primarily: connectivity, hosting, server leasing and the development of applications and related services.

**DFi takes great care to ensure the quality and security of its infrastructures, primarily through the use of resilient redundant system architecture guaranteeing a high level of security and availability of service.**

DFi endeavours to provide its Customers with the latest technology in a continuous effort to improve the quality and availability of the services provided.

Within the context of current technical and operational possibilities, DFi shall ensure additional services insofar as the Customer consequently provides suitable facilities.

The availabilities of various services are specified in other contractual provisions, such as subscriptions.

### ART. 3. NETWORK MAINTENANCE

DFi shall ensure appropriate maintenance procedures for its network in accordance with the state of the art. During hours of operation, DFi shall repair any failures that pertain to its sphere of influence within an appropriate time frame with the means that DFi shall be reasonably expected to have.

If DFi's intervention is requested for a failure brought on by a cause not found on the network, the costs of these repairs shall be borne by the Customer.

### ART. 4. BANDWIDTH

The Customer accepts that utilization of the bandwidth for supplementary DFi services or those of other providers (e.g. for backups, software downloads, file transfers...) may reduce the remaining bandwidth available.

### ART. 5. SECURITY

DFi pays particular attention to security when developing its services. Nevertheless the Customer acknowledges that, despite the best efforts of DFi, its use of the most up-to-date technology and compliance with the security standards, it is impossible to guarantee absolute security and fault-free operation of the systems used.

DFi reserves the right to use other security features or to change the Customer's user identification.

### ART. 6. USE OF THIRD PARTIES

In order to comply with its contractual commitments, DFi may, at any time, make use of Third Parties. In this event, they will be subject to these General Terms and Conditions.

### ART. 7. THE CUSTOMER'S OBLIGATIONS

#### Data

The Customer is responsible for supplying all the personal data required by DFi to deliver services and issue invoices and for guaranteeing their veracity. He or she is required to notify DFi of any changes affecting his or her personal data immediately.

The Customer is hereby notified that he or she is liable for any false declaration or concealment of relevant data.

#### Customer's equipment

You, the Customer, are responsible for the configuration of your information system. You undertake to connect to the DFi network only equipment that complies with the relevant telecommunications legislation.

#### Passwords and responsibility for access

The Customer is responsible for all damage that may be incurred as a result of others (including

colleagues and employees) using the access data, and for the content of the information that the Customer or others send or process using the services of DFi.

The Customer expressly undertakes to ensure that the security features and the user name and password are kept confidential, and that these features are not misused by unauthorised persons. The password in particular should never be written down without protection or be accessible to others. If the password or user name is lost, the Customer must contact DFi immediately.

Furthermore, business customers must ensure that their staff members erase their user names and passwords when significant changes occur (e.g. departure or change of status within the company).

#### Systems security

To be able to use all DFi services, the Customer must, for as long as the contract with DFi lasts, install all updates available for the information system used, install the software versions and/or hardware recommended by DFi in the minimum requisite configurations and update them whenever necessary.

The Customer undertakes to use software from trusted sources and to take all appropriate measures to protect against computer attacks.

The Customer is solely responsible for access to the services of DFi and the related settings.

#### Ethics

The Customer agrees to promote DFi's ethics by refraining from and banning the publication or transmission of data that violate the following:

- intellectual property rights
- laws pertaining to unfair competition and consumer protection
- laws pertaining to money laundering
- and any documents considered to be threatening, violent in nature, racist, xenophobic, pornographic, etc.

Moreover, the Customer shall refrain from the excessive use of services and/or infrastructures made available to him/her, primarily in the event of unsolicited mass e-mailings (Spam).

DFi cannot be held liable for this information or any information that the Customer receives or that Third Parties distribute or offer over the telecommunications networks.

### ART. 8. DELIVERY OF OBJECTS, RETENTION OF PROPERTY RIGHTS, COMPLAINTS, AND GUARANTEE

At the time of reception, it is up to the Customer to verify the condition and quantity of the hardware, which is shipped with a packing slip from DFi and, if necessary, to lodge any objections no later than forty-eight (48) hours after the time of reception.

The objects sent to the Customer shall remain the property of DFi until the established price and all corresponding taxes are paid in full. If the Customer has defaulted on his/her payment, DFi shall, after an injunction is issued, be legally entitled to demand that the objects must be returned at the Customer's expense.

The guarantee shall be valid only in cases where interventions and/or repairs are carried out by DFi and/or the manufacturer. When the object that has been purchased is defective, DFi may repair the defect or provide the Customer with a suitable replacement.

All other claims are expressly excluded.

#### However, DFi grants no warranty in respect of:

- the correct operation and possible interference of software supplied by publishers other than DFi. The Customer should refer to the separate agreements and licences with the other publishers;
- files corrupted and/or lost during an event of force majeure;
- temporary faults affecting availability during data backup and restoration;
- the continuity of the Internet connection;
- access to data by third parties due to security breaches in the Customer's information system;
- access to data by third parties in the event of failure by the Customer to exercise due diligence. (Cf. ART. 7. OBLIGATIONS OF THE CUSTOMER) regarding access data;
- the loss of encryption data;
- the backup of log data, statistical data or data generated or updated by those using the Customer's information system
- configuration file handling.

### ART. 9. RATES

Rates may be obtained from DFi, which reserves the right to modify them at any time.

### ART. 10. BILLING AND PAYMENT CONDITIONS

#### General information

The Customer agrees to pay the billed amount no later than the due date that appears on the bill.

Prior to the due date, the Customer may contest the bill in writing along with an explanation of his/her reasons. However, he/she is still obligated to pay the bill before the due date. After this date, the bill must be accepted, and no objections shall be admitted.

#### Late payments

If the payment is not made on or before the due date, the Customer shall automatically be considered to have defaulted on his/her payment, even if a reminder has not been sent to him/her. DFi reserves the right to bill CHF 30.- for each reminder.

If the Customer does not pay after the first reminder, DFi can immediately suspend the delivery of its services without notice and without compensation. In the event of such a suspension, the Customer shall, furthermore, be obliged to grant DFi access to the used equipment in order to uninstall it.

#### Advance guarantee

DFi shall reserve the right to require an advance payment and/or a guarantee.

Guarantees paid in cash as security deposits shall be returned with the rate of interest applicable to savings accounts. DFi can cover any debt incurred by the Clients with the guarantees that have been provided.

#### Compensation

Customers shall not be entitled to cover debts to DFi with any counter-debts.



**DFi Service S.A. GENERAL TERMS AND CONDITIONS v\_5.0 in force as of 18<sup>th</sup> August 2014**

**ART. 11. START, CANCELLATION AND SUSPENSION OF SUBSCRIPTIONS**

**Start**

As a general rule, the subscription shall take effect from the moment when the service is considered to be activated and/or started.

Unless another agreement has been reached, the subscription shall be valid for a period of at least one year. Unless it is cancelled at the end of the period, the subscription of limited duration shall be renewed by tacit agreement for the billing period.

**Cancellation**

The subscription may be cancelled at the end of the initial period if notice is given one (1) month in advance before the end of a billing period.

If there are well-founded indications of illegal use or access, if such use has been reported by a competent authority or stated in the form of a final judgment, DFi may require the Customer to use the object and/or service in accordance with the law or cancel the agreement without warning and without compensation, demanding, if necessary, the payment of damages.

**Suspension**

If the Customer fails to pay a bill after the first reminder, DFi may suspend its services immediately without prior notice or indemnity. In this case, the Customer shall give DFi access to the equipment used for the purpose of uninstalling it. If the relevant bill is not paid within 30 after the services are suspended by DFi, the Customer is notified of the procedures for backing up, transferring, copying and erasing data.

(Cf. **ART. 12. BACKING UP, COPYING AND ERASING DATA**)

**ART. 12. BACKING UP, COPYING AND ERASING DATA**

The Customer assumes full responsibility for all consequences related with the content and management of the data.

The Customer is responsible for making a copy of all data transmitted via the services of DFi. The Customer must ensure the integrity and availability of this copy at all times.

The Customer undertakes to back up log data, statistical data and data generated or updated by users of the information system (e.g. archived records of customers, products, electronic orders and invoices, browsing history, settings...)

**On the cancellation or termination of a service provided by DFi, the Customer authorises the destruction of data irrespective of the prior non-recovery thereof.**

**ART. 13. LIABILITY OF DFI**

**DFi takes great care to ensure the quality and security of its infrastructures, primarily through the use of resilient redundant system architecture guaranteeing a high level of security and availability of service.** However, DFi accepts no liability, insofar as permitted by law, particularly but not exclusively for malfunctions, the corruption and loss of data and for consequential damage or loss of earnings. DFi may only be held liable for gross negligence and deliberate misconduct. This provision on liability prevails over all other contractual terms. DFi accepts no liability for damages resulting from the inappropriate use of the services, in particular for damages due to failure by the Customer to observe the duty of care. DFi does not guarantee uninterrupted access, faultless operation, or the accuracy and integrity of the data uploaded or downloaded.

DFi accepts no liability for damages incurred by the Customer as a result of errors in transmission, corrupted data, disruptions, faults or unlawful intrusions in the information systems.

DFi reserves the right to interrupt the services at any time in the event of security related risks arising, and is under no obligation to explain the reasons for such interruption. DFi accepts no liability for damages caused by such interruptions.

**ART. 14. NETWORK AVAILABILITY AND SLA**

DFi makes every effort to ensure that its network is available at all times, however it cannot guarantee entirely fault-free operation. Planned shutdowns are notified in advance on DFi's website <http://www.dfi.ch>

No assurance or guarantee shall be given as to the availability, quality, operation or support provided for voice communication and/or data transmission on networks and connections belonging to other telecommunications operators,

**For some subscriptions, a Service Level Agreement can be signed.**

**ART. 15. FORCE MAJEURE**

In addition to those normally accepted as such by the Jurisprudence of the Swiss Courts and Tribunals, the following in particular are considered as cases of force majeure: total or partial strikes inside or outside the company, lock-outs, severe weather, disruptions in transport or supply systems for any reason whatsoever, earthquake, fire, storm, flood, water damage, government or legal restrictions, disruption of telecommunications networks, power cuts, the appearance of a virus, loss or corruption of data, and other events beyond the control of DFi preventing normal execution of the Services.

In the cases listed above, all contractual obligations will be suspended.

**ART. 16. DATA PROTECTION**

DFi agrees to conscientiously process its Customers' data and to comply with provisions regarding data protection.

DFi shall only enter, record, and process the data needed to comply with its contractual obligations, monitor its customer relations, ensure high-quality services and the security of its operations, and to carry out its billing procedures.

Because of the technical process used, non-personal data about the Customer such as technical logs may automatically be stored and kept, in compliance with the prevailing legislation. Under The Federal Act on the Surveillance of Postal Correspondence and Telecommunications (LSCP) there is a legal duty to keep log in data for at least six months.

The Customer authorises DFi to process and use its data internally and with the companies within its group, in order to allow it to ensure an optimal level of service and to inform him/her about current offers being promoted by DFi and the companies within its group.

To this end, DFi shall take measures to protect its network. However, absolute protection against interventions or illegal eavesdropping cannot be guaranteed; thus, DFi cannot be held liable for such interference.

**ART. 17. CONFIDENTIALITY**

DFi shall ensure the safekeeping of information that is entrusted to it by the Customer; this information shall be considered to be confidential and handled with discretion. The Customer, however, agrees to keep a duplicate of every document entrusted to DFi.

The Customer acknowledges that all written and verbal information pertaining to DFi's know-how is the product of original creative efforts and is confidential in nature. Consequently, the Customer agrees not to use it for his/her own purposes or to disclose it beyond what is needed to enforce the agreements.

**ART. 18. INTELLECTUAL PROPERTY**

For the duration of the agreement, DFi shall grant the Customer a non-transferable, non-exclusive right to use the services and products made available in accordance with these General Terms and Conditions and other contractual provisions. All intellectual property rights shall remain the property of DFi or the licensor.

The Customer agrees to notify DFi of any trespassing or infringement upon these intellectual property rights by Third Parties as soon as he/she learns of it.

**ART. 19. NON-SOLICITATION OF PERSONNEL**

The Customer shall be prohibited from hiring, either directly or through an intermediary, any collaborator belonging to DFi or any company within its group without the express consent of DFi.

This abstention shall persist for the entire duration of the agreements, followed by an additional twelve (12) months.

In the event of non-compliance, the Customer must pay DFi damages in the form of a lump sum equal to the gross salaries or fees that this collaborator would have earned from DFi during the year preceding his/her departure.

**ART. 20. WAIVER**

The fact that either of the Parties has not required the application of any clause included within these General Terms and Conditions, either permanently or temporarily, cannot, under any circumstances, be construed as a waiver of that party's rights stemming from said clause.

**ART. 21. CHANGES TO THE GENERAL TERMS AND CONDITIONS OR SUBSCRIPTIONS**

DFi reserves the right to modify from time to time the services it provides or to discontinue a service, and to amend from time to time the terms under which a service is provided. Should this occur, the Customer will be duly notified. These changes are announced on the DFi website: <http://www.dfi.ch>

In the event of a change in tax rates (for VAT in particular), DFi will be authorised to adjust its rates accordingly.

**ART. 22. TRANSFERS OF RIGHTS OR OBLIGATIONS BY DFI**

Unless prior consent is given by DFi, the Customer shall not be authorised to transfer any of the rights and obligations stemming from these General Terms and Conditions or agreements to another party.

DFi reserves the right to transfer the rights and obligations stemming from these General Terms and Conditions or agreements to another company within its group.

**ART. 23. TRANSLATIONS**

If the General Terms and Conditions are translated into other languages, the French version shall prevail.

**ART. 24. PLACE OF JURISDICTION AND APPLICABLE LAW**

**Swiss law shall apply to these General Terms and Conditions.**

**If an amicable resolution cannot be reached, and when one party has duly notified the other party, any dispute shall be brought before the authorised Court of Geneva.**

**Signatures, initials\* and Company stamp**

**Two (2) copies of this document have been dated in Geneva**

### CONDITIONS GENERALES DFi Service S.A. v\_5.0 en vigueur au 18 août 2014

#### PREAMBULE

Les présentes Conditions Générales s'appliquent à l'ensemble des services ainsi qu'à l'utilisation complète ou partielle de l'infrastructure du réseau mis à disposition par DFi.

Elles régissent, par principe, les relations entre DFi, ses Clients et Tiers, sauf dérogations expressément écrites. Elles annulent et remplacent toutes les conventions orales ou écrites qui auraient pu être conclues antérieurement entre les parties à cet égard. La version actuelle des Conditions Générales est publiée sur le site Internet : <http://www.dfi.ch>

#### ART. 1. DEFINITIONS

« **DFi** » : DFi Service SA, prestataire de services de télécommunications, et éditeur de logiciels.

« **Client** » : Personne physique ou morale exploitant une forme commercialisée et/ou utilisant un service développé par DFi.

« **Tiers** » : Toutes les personnes physiques ou morales, pouvant être amenées à collaborer avec DFi et/ou le Client.

« **Services** » : Ensemble des prestations développées et/ou commercialisées par DFi.

« **Abonnement** » : Souscription d'un contrat pour un raccordement à un réseau ou à un service.

« **Activation** » : L'activation des services de télécommunications (Internet, ADSL, VoIP...) par des Tiers indépendamment de la volonté de DFi.

« **Mise en service** » : Mise à disposition du service auprès du Client après activation.

« **Accès** » : L'accès dont dispose le Client aux services de DFi.

« **Réseau** » : Ensemble de l'installation assurant la transmission et/ou l'acheminement entre les points de terminaison de ce réseau de données ou de signaux de télécommunications, ainsi que l'échange des informations. Le fait que le réseau soit interne, local, public, privé ou autre est sans influence;

« **Serveur** » : Système informatique assurant l'exécution du logiciel d'administration, qui contrôle l'accès au réseau et à ses ressources.

« **Données** » : Informations de quelque nature qu'elles soient et notamment des textes, images, sons, vidéos, etc. transitant sur le réseau et/ou stockées sur un serveur.

« **Système d'information** » : tout système utilisé pour créer, envoyer, recevoir, conserver ou traiter des données.

#### ART. 2. PRESTATIONS DE DFi

DFi développe et/ou fournit des services dans le domaine des télécommunications et de l'informatique.

Ces services sont principalement : la connectivité, la location d'espaces de stockage (hébergement), la location de puissances de calculs (serveur), le développement d'applications et des services associés à ceux-ci.

**DFi apporte un soin particulier à la qualité et à la sécurité de ses infrastructures notamment par une architecture technique résiliente et redondante, garantissant un haut niveau de sécurité et de disponibilité de service.**

DFi s'applique à fournir à ses Clients les technologies les plus modernes afin d'améliorer sans cesse la qualité et la disponibilité des prestations.

Dans le cadre des possibilités techniques et d'exploitation actuelles, DFi assure des prestations supplémentaires, dans la mesure où le Client fournit des installations adaptées en conséquence.

Les disponibilités des différentes prestations sont précisées dans les autres dispositions contractuelles, telles que les abonnements.

#### ART. 3. ENTRETIEN DU RESEAU

DFi veille à un entretien approprié de son réseau en fonction de l'état de la technique. Durant les horaires d'ouverture, elle répare les dérangements qui relèvent de sa sphère d'influence, dans un délai approprié, avec les moyens dont elle dispose raisonnablement.

Si l'intervention de DFi est demandée pour un dérangement dont la cause ne se trouve pas sur son réseau, les coûts peuvent en être imputés au Client.

#### ART. 4. BANDE PASSANTE

Le Client accepte que l'utilisation de la bande passante Internet pour des prestations supplémentaires de DFi ou de Tiers (p.ex. : sauvegardes, téléchargement de logiciels, transfert de fichiers...) peuvent restreindre le reste de la bande passante Internet mise à disposition.

#### ART. 5. SECURITE

DFi apporte un soin particulier à la sécurité lors du développement de ses services. Le Client reconnaît toutefois que malgré tous les efforts de DFi, le recours aux technologies les plus modernes et le respect des normes de sécurité, il est impossible de garantir une sécurité absolue et un fonctionnement sans faille des systèmes utilisés.

DFi se réserve le droit d'utiliser d'autres éléments de sécurité ou de modifier les identifications du Client.

#### ART. 6. RECOURS A DES TIERS

Pour satisfaire ses engagements contractuels, DFi peut à tout moment faire appel à des Tiers. Dans ce cas, ils seront soumis aux termes des présentes Conditions Générales.

#### ART. 7. OBLIGATIONS DU CLIENT

##### Données

Le Client est responsable de fournir l'intégralité des données personnelles requises par DFi nécessaires à l'exécution des prestations et de la facturation et d'en garantir la véracité. Il est tenu d'annoncer sans délai tout changement relatif à ses données personnelles.

Le Client est dûment informé que toute fausse déclaration ou toute dissimulation de données utiles engage sa responsabilité personnelle.

##### Installations par le Client

Le Client est responsable de la configuration de son système d'information. Il s'engage à raccorder, au réseau de DFi, uniquement des installations conformes aux dispositions de la législation sur les télécommunications.

#### Mots de passe et responsabilité de l'utilisation de l'accès

Le Client est responsable de tout dommage pouvant résulter de l'utilisation des données d'accès par des tiers (collaborateurs compris), ainsi que du contenu des informations que lui-même ou des tiers transmettent ou traitent au moyen des services de DFi.

Le Client s'engage expressément à garantir la confidentialité des éléments de sécurité, de son nom d'utilisateur et de son mot de passe, et de protéger ces éléments contre une utilisation abusive par des personnes non autorisées. Le mot de passe en particulier, ne doit jamais être consigné sans protection et accessible à des tiers. En cas de perte du mot de passe ou du nom d'utilisateur, le client doit immédiatement prendre contact avec DFi.

Les Clients entreprises doivent en outre s'assurer que leurs collaborateurs effacent leurs noms d'utilisateur et mots de passe lors de changements importants (p.ex. départ ou modification de statut dans l'entreprise).

#### Sécurité des systèmes

Pour pouvoir utiliser la totalité des prestations de DFi, le Client doit, pendant toute la durée des contrats avec DFi, installer toutes les mises à jour disponibles pour son système d'information, utiliser les versions logicielles et/ou matériels recommandés par DFi conformément aux configurations minimales requises et les mettre à jour chaque fois que cela est nécessaire.

Le Client s'engage à utiliser des logiciels émanant de sources dignes de confiance et à prendre toutes les mesures adéquates pour se protéger des agressions informatiques.

L'accès aux services de DFi et les paramètres associés à ceux-ci sont du ressort et de la responsabilité du Client.

#### Ethique

Le Client s'engage à promouvoir l'éthique de DFi en s'interdisant et en interdisant la publication ou la transmission de données :

- en violation aux droits de la propriété intellectuelle,
- en violation aux lois sur la concurrence déloyale et la protection des consommateurs,
- en violation aux lois contre la blanchiment de l'argent,
- et de tous documents jugés menaçants, à caractère violent, raciste, xénophobe, pornographique, etc.

Par ailleurs, le Client s'abstiendra d'utiliser abusivement les services et/ou infrastructures mis à disposition, notamment dans le cas d'envoi massif de courrier électronique (Spam) non sollicité.

DFi ne peut être tenu responsable de ces informations, ni des informations que le Client reçoit ou que des Tiers diffusent ou proposent via les réseaux de télécommunications.

#### ART. 8. FOURNITURE D'OBJETS, RESERVE DE PROPRIETE, RECLAMATIONS ET GARANTIE

Il appartient au Client de vérifier, dès la réception dans ses locaux, l'état et la quantité du matériel accompagné du bordereau d'expédition de DFi et de faire s'il y a lieu les réserves nécessaires dans les quarante-huit (48) heures qui suivent la réception.

Les objets envoyés au Client restent la propriété de DFi jusqu'au règlement intégral du prix convenu et des taxes correspondantes. Si le Client est en demeure de paiement, DFi est en droit, après une sommation, d'exiger la restitution des objets aux frais du Client.

La garantie est uniquement valable dans les cas où les interventions et/ou réparations sont effectuées par DFi et/ou le fabricant. Lorsque l'objet acheté est défectueux, la garantie du fabricant sera applicable. Toute autre prétention est expressément exclue.

#### DFi ne peut toutefois pas garantir :

- le bon fonctionnement et les éventuelles perturbations des logiciels livrés par des éditeurs autres que DFi. Le Client doit se référer aux accords et licences séparés avec les éditeurs autres que DFi ;
- les fichiers corrompus et/ou perdus lors d'un cas de force majeure;
- les dérangements temporaires concernant la disponibilité pendant la sauvegarde et la restauration de données;
- la continuité de la connexion Internet;
- l'accès de tiers aux données dus à des brèches de sécurité dans le système d'information du Client;
- les accès de tiers aux données en cas de manquements au devoir de diligence du Client (cf. ART. 7. OBLIGATIONS DU CLIENT) concernant les données d'accès;
- la perte des données de cryptage ;
- la sauvegarde des données de journalisation, des données statistiques, des données générées ou mises à jour par des utilisateurs du système d'information du Client
- la manipulation des fichiers de configuration.

#### ART. 9. TARIFS

Les tarifs peuvent être obtenus auprès de DFi et elle se réserve le droit de les modifier à tout moment.

#### ART. 10. FACTURATION ET CONDITIONS DE PAIEMENTS

##### Généralité

Le Client s'engage à régler le montant facturé au plus tard à la date d'échéance mentionnée sur la facture.

Durant le délai de paiement, le Client peut contester la facture par écrit avec indication de ses motifs. Cependant, il reste tenu de régler la facture dans le délai. Passé ce délai, la facture est acceptée sans réserve.

##### Retard de paiement

Faute de règlement dans le délai, le Client est en demeure sans qu'un rappel doive lui être adressé. DFi se réserve le droit de facturer CHF 30.- pour chaque rappel.

##### Garantie préalable

DFi se réserve le droit d'exiger un paiement préalable et/ou une garantie.

Les garanties sous forme de dépôt en espèces sont rémunérées au taux d'intérêt des comptes d'épargne. DFi pourra compenser toutes les créances à l'égard des Clients avec les garanties fournies.

##### Compensation

Les Clients n'ont pas le droit de compenser les créances de DFi avec d'éventuelles contre-créances.

### CONDITIONS GENERALES DFi Service S.A. v\_5.0 en vigueur au 18 août 2014

#### ART. 11. DEBUT, RESILIATION ET SUSPENSION DES ABONNEMENTS

##### Début

En règle générale, l'abonnement prend effet au moment où la prestation est réputée activée et/ou mise en service.

Sauf convention contraire, l'abonnement est souscrit pour une période d'une année au minimum. A défaut de résiliation pour la fin de la période, l'abonnement à durée déterminée est reconduit tacitement pour la période de facturation.

##### Résiliation

L'abonnement peut être résilié par écrit au terme de la période initiale moyennant préavis d'un (1) mois pour la fin d'une période de facturation.

En présence d'indices fondés d'une utilisation ou d'un accès contraire au droit, du signalement d'une telle utilisation par une autorité compétente ou de sa constatation par un jugement ayant force de chose jugée, DFi peut exiger du Client une utilisation conforme au droit ou résilier le contrat sans préavis et sans indemnisation en exigeant, le cas échéant, des dommages et intérêts.

##### Suspension

Si le Client ne paie pas ses factures après le premier rappel, DFi pourra suspendre immédiatement la fourniture de ses prestations sans préavis et sans indemnisation. Dans ce cas, le Client sera en outre tenu d'accorder à DFi l'accès aux équipements utilisés, afin de les désinstaller. Faute de règlement de la facture correspondante dans les 30 jours suite à la suspension des prestations par DFi, le Client est rendu attentif aux processus de sauvegarde, transfert, copie et destruction de ses données.

(Cf. ART. 12. SAUVEGARDE, COPIE ET DESTRUCTION DE DONNEES)

#### ART. 12. SAUVEGARDE, COPIE ET DESTRUCTION DE DONNEES

Le Client assume l'entière responsabilité quant aux conséquences liées au contenu et à la gestion de ses données.

Le Client est responsable de disposer d'une copie de l'ensemble des données qu'il transmet via les services de DFi. Il doit s'assurer en tout temps de l'intégrité et de la disponibilité de cette copie.

Le Client s'engage à sauvegarder les données de journalisation, les données statistiques, les données générées ou mises à jour par les utilisateurs de son système d'information (p.ex. l'historique des données de clients, de produits, de commandes et factures électroniques, de navigation, de paramétrage...)

**Lors de la résiliation ou le terme d'une prestation de service de DFi, le Client autorise, indépendamment de la non récupération préalable de données par le Client, la destruction de celles-ci.**

#### ART. 13. RESPONSABILITE DE DFI

**DFi apporte un soin particulier à la qualité et à la sécurité de ses infrastructures notamment par une architecture technique résiliente et redondante, garantissant un haut niveau de sécurité et de disponibilité de service.** Cependant DFi exclut toute responsabilité dans la mesure où la loi l'y autorise, notamment, mais pas exclusivement, pour les dérangements, les corruptions et pertes de données ainsi que pour les dommages subséquents ou le manque à gagner. DFi est uniquement tenue pour responsable en cas de négligence grave et de faute intentionnelle. Cette disposition en matière de responsabilité prévaut sur toute autre disposition contractuelle. DFi n'assume aucune responsabilité pour les dommages résultant d'une utilisation inappropriée des services, notamment pour des dommages imputables au non-respect du devoir de précaution par le Client. DFi ne garantit ni l'accès permanent, ni le fonctionnement sans panne, ni l'exactitude et l'intégrité des données transmises ou téléchargées.

DFi n'assume aucune responsabilité pour les dommages subis par le Client suite à des erreurs de transmission, corruptions de données, interruptions, pannes ou intrusions illégales dans les systèmes d'information.

DFi se réserve le droit d'interrompre en tout temps les services en cas de risques liés à la sécurité et cela sans avoir à expliquer les raisons de cette interruption. DFi n'assume aucune responsabilité quant aux dommages causés par de telles interruptions.

#### ART. 14. DISPONIBILITE DU RESEAU ET SLA

DFi met tout en œuvre quant à la disponibilité de son réseau, mais ne peut toutefois garantir un fonctionnement libre de tout dérangement. Les pannes planifiées sont avisées au préalable sur le site Internet de DFi <http://www.dfi.ch>

Sur les réseaux et les raccordements d'autres opérateurs de télécommunications, aucune assurance, ni garantie ne sera donnée concernant la disponibilité, la qualité, le fonctionnement ou l'assistance pour la communication vocale et/ou la transmission de données.

**Selon les abonnements, un « Service Level Agreement » peut être souscrit.**

#### ART. 15. FORCE MAJEURE

Sont considérés comme cas de force majeure, outre ceux habituellement retenus par la Jurisprudence des Cours et Tribunaux suisses, notamment les grèves totales ou partielles, internes ou externes à l'entreprise, lock-out, intempéries, blocages des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, tremblement de terre, incendie, tempête, inondation, dégâts des eaux, restrictions gouvernementales ou légales, blocage des réseaux de télécommunications, les pannes de courant, l'apparition de virus, la perte ou corruption de données, et autres cas indépendants de la volonté de DFi empêchant l'exécution normale des Services.

Dans les cas énumérés ci-dessus, les obligations des contrats seront suspendues.

#### ART. 16. PROTECTION DES DONNEES

DFi s'engage à traiter avec attention les données de ses Clients et à respecter les dispositions sur la protection des données. DFi ne saisit, n'enregistre et ne traite que les données requises pour l'accomplissement des obligations contractuelles, le suivi de la relation clientèle, la garantie d'une qualité élevée des prestations, la sécurité du fonctionnement et de l'infrastructure, ainsi que pour la facturation. Des données non personnelles du Client, telles que les logs techniques, peuvent être automatiquement mémorisés et conservés en raison du processus technique appliqué et conformément à la législation en vigueur. Selon la loi fédérale sur la surveillance de la correspondance par poste et télécommunication (LSCPT) il existe une obligation légale de conserver durant au moins six mois les données de connexion.

Le Client autorise DFi à traiter et à utiliser ses données en interne et en association avec les sociétés de son groupe, afin de lui permettre d'assurer un service optimal et de l'informer sur les offres actuelles de DFi et des sociétés de son groupe.

DFi prend à cet effet des mesures pour protéger son réseau. Une protection absolue, contre les interventions ou les écoutes illicites ne peut toutefois être garantie, par conséquent la responsabilité de DFi ne saurait être engagée pour de telles ingérences.

#### ART. 17. CONFIDENTIALITE

DFi assurera la conservation des informations qui lui ont été confiées par le Client, elles seront considérées comme confidentielles et traitées avec discrétion. Le Client s'engage cependant à conserver un double de tous les documents confiés à DFi.

Le Client reconnaît que toutes les informations écrites et verbales relatives au savoir-faire de DFi sont le produit d'efforts de création originale et ont un caractère confidentiel. En conséquence, le Client s'engage à ne pas les utiliser pour son propre compte et à ne pas les divulguer en dehors des besoins de l'exécution des contrats.

#### ART. 18. PROPRIETE INTELLECTUELLE

DFi confère au Client pour la durée du contrat un droit non transférable et non exclusif à utiliser les Services mis à sa disposition aux termes des présentes Conditions Générales et des autres dispositions contractuelles. Tous les droits de propriété intellectuelle restent propriété de DFi ou du donneur de licence.

Le Client s'engage à informer DFi de toute atteinte ou contrefaçon de ces droits de propriété intellectuelle par des Tiers, dès qu'il en a connaissance.

#### ART. 19. NON SOLICITATION DU PERSONNEL

Le Client s'interdit d'engager directement ou par personne interposée sans l'accord écrit de DFi tout collaborateur de DFi ou d'une société de son groupe.

Cette renonciation est valable pendant toute la durée des contrats, augmentée d'une durée de douze (12) mois.

En cas de non-respect, le Client devra dédommager DFi en lui versant une somme forfaitaire égale aux honoraires ou aux salaires bruts que ce collaborateur aura perçus de DFi pendant l'année précédant son départ.

#### ART. 20. RENONCIATION

Le fait que l'une des Parties n'ait pas exigé l'application d'une clause quelconque des présentes Conditions Générales, que ce soit de façon permanente ou temporaire, ne pourra en aucun cas être considéré comme une renonciation aux droits de cette partie découlant de ladite clause.

#### ART. 21. MODIFICATIONS DES CONDITIONS GÉNÉRALES OU ABONNEMENTS

DFi se réserve le droit de modifier à tout moment l'étendue de ses prestations ou d'arrêter un service et d'adapter les conditions de participation à un service en tout temps. Dans ce cas, elle en informe le Client de manière appropriée. Ces changements sont annoncés sur le site DFi : <http://www.dfi.ch>

En cas de modification des barèmes de l'impôt et des taxes (notamment de la TVA), DFi sera autorisée à adapter ses tarifs en conséquence.

#### ART. 22. TRANSFERTS DE DROITS OU OBLIGATIONS PAR DFI

Sauf approbation préalable de DFi, le Client n'est pas autorisé à transférer à autrui des droits et des obligations découlant des présentes Conditions Générales ou contrats.

#### ART. 23. TRADUCTIONS

En cas de traduction des Conditions Générales dans d'autres langues, la version française fera foi.

#### ART. 24. FOR ET DROIT APPLICABLE

**Les présentes Conditions Générales sont soumises au droit suisse.**

**Faute de règlement amiable, notifié par l'une des parties à l'autre, tout litige sera porté devant le Tribunal compétent de Genève.**

Signatures, paraphes\* et tampon Société

Fait à Genève, le  
en deux (2) exemplaires originaux