Conditions Générales

1. Objet

Les présentes Conditions Générales régissent les relations entre les clients d'Ophéa Sàrl et celle-ci ; elles s'appliquent aux produits et services fournis par celle-ci à ses clients. De plus, les services Internet sont régis par le "Règlement d'utilisation des services Internet" publié sous http://www.ophea.ch/reglement et mis à jour régulièrement en fonction des besoins et des problèmes rencontrés, ainsi que de l'évolution de la technologie relative.

2. Prestations d'Ophéa

Etendue
Ophéa offre à ses clients des produits et des services relatifs aux télécommunications, à l'Internet, à l'informatique et au multimédia.

Garantie de qualité
Ophéa fourni des prestations professionnelles de qualité. Elle corrige aussi rapidement que possible les éventuels problèmes rencontrés.

Ophéa met à la disposition de ses clients un service d'assistance et de support, ce service est accessible aux heures de bureau (8h/5j): en ligne, par courrier électronique et par téléphone.

En dehors des heures de bureau, certains services bénéficient, en option, d'horaires de support étendus (10h/6j ou 24h/7j), durant cette période un service téléphonique d'enregistrement des dérangements est disponible et coordonne les interventions nécessaires à la résolution des dérangements dans les plus brefs délais.

Le service de support ne couvre pas les cas d'interventions dont la cause n'est pas imputable à Ophéa ; le cas échéant, Ophéa se réserve le droit de facturer ses services au tarif en vigueur.

Se référer à http://www.ophea.ch/tarifs pour les détails de tarifs et des horaires applicables.

Disponibilité
Sauf convention contraire, les produits et les services mis à disposition par Ophéa à ses clients sont disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sous réserve des interventions de maintenance et des interruptions d'un fournisseur tiers.

Dans l'hypothèse où un produit ou un service soumis à garantie (explicitement annoncé comme tel dans la description de service) serait indisponible, sans qu'il y ait faute du client, pour une durée consécutive correspondant à la durée maximale d'interruption garantie, et que Ophéa en ait été informé par le client, la redevance due par ce dernier sera réduite, à sa demande écrite sous 15 jours après l'incident, du pourcentage convenu de la redevance pour le service de base par multiples entiers de la durée maximale d'interruption garantie, jusqu'à un maximum de 50% de la redevance par période de facturation. Cette réduction sera prise en compte sur la facture suivant la demande.

Les interruptions de plus courte durée que celle prévue ci-dessus, les interruptions des services non garantis, ainsi que les interruptions liées à un fournisseur tiers, ne donnent droit à aucune prétention.

Ophéa se réserve le droit d'effectuer des modifications et des améliorations de son réseau pouvant occasionner des interruptions. Il sera tenu compte des intérêts du client qui en sera avisé, à l'avance dans la mesure du possible.

3. Responsabilités d'Ophéa

Ophéa répond envers ses clients des dommages prouvés causés fautivement. Sa responsabilité est illimitée en cas de dommage causé intentionnellement ou par négligence grave. Pour les autres cas, elle répond des dommages corporels et matériels jusqu'à concurrence de 1 millions de francs suisses par fait dommageable et des dommages pécuniaires à concurrence de la contre-valeur de la prestation fournie, mais au maximum de 10'000 francs suisses par fait dommageable. Ophéa ne répond pas des pertes de gain, des pertes de données, ni de tout autre dommage indirect.

Aucune des deux parties ne répond de dommages dus à un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence.

4. Responsabilités du client

Le client s'engage à utiliser les produits et les services fournis par Ophéa conformément aux dispositions légales et contractuelles. A défaut, Ophéa se réserve le droit de suspendre ou de résilier sa fourniture de services et le présent contrat avec effet immédiat, en tout temps, sans préavis ou notification, et sans dédommagement ; cependant, le client reste redevable du paiement des redevances jusqu'à l'échéance du délai de résiliation prévu par le contrat, sans préjudice de dommages et intérêts.

Le client répond envers Ophéa des dommages causés par la violation des présentes dispositions contractuelles.

Le client est seul responsable de l'utilisation qu'il fait des produits et des services fournis par Ophéa et prend toutes les mesures nécessaires afin d'éviter de créer ou de subir tout préjudice.

Certains produits ou services fournis par Ophéa peuvent nécessiter la collaboration du client, auquel cas le client à l'obligation de collaborer de sorte à permettre à Ophéa d'effectuer les mises en service, maintenances, réparations ou résolutions de dérangements ainsi que les désactivations nécessaires, en particulier, mais pas exclusivement concernant l'accès aux locaux et la fourniture des informations techniques.

Le client répond de tout dommage causé à du matériel mis à sa disposition par Ophéa.

En utilisant les produits et services fournis par Ophéa, le client déclare avoir compris et accepté, sans réserve, toutes les dispositions contractuelles et commerciales le liant à Ophéa.

5. Facturation et conditions de paiement

Tarifs
Les listes de prix ou les descriptions de service fixent les modalités de paiement ainsi que les tarifs appliqués aux produits et aux services commandés.

Propriété
Le transfert de propriété n'est effectif qu'après paiement intégral.

Facturation
Les factures ne faisant pas l'objet d'une contestation écrite et motivée avant leur date d'échéance sont réputées acceptées.

Les factures doivent être acquittées au plus tard à la date d'échéance indiquée.

Conditions de paiement
Le délai de paiement est fixé au trentième jour suivant la date de réception des marchandises ou d'exécution de la prestation ; pour les abonnements et redevances, le paiement est dû d'avance.

Procédure de recouvrement et intérêts
Le taux des intérêts moratoires ainsi que la procédure de recouvrement et frais associés sont décrits à http://www.ophea.ch/recouvrement.

Les frais occasionnés à Ophéa par le retard dans le paiement sont mis à la charge des clients.

Afin d'empêcher une augmentation du dommage, lorsque les clients, d'une part, n'ont pas payé la facture à la date d'échéance et, d'autre part, ne l'ont pas contestée avec indication des motifs, Ophéa peut suspendre sa fourniture de services et résilier le contrat sans préavis et sans que sa responsabilité ne soit engagée.

Paiement préalable et garantie
Ophéa peut exiger un paiement préalable ou la fourniture d'une garantie pour certains services ou au cas ou l'historique des paiements du client laisse présager que le client pourrait ne pas respecter les conditions de paiement prévues.

Si le client n'effectue pas le paiement préalable ou ne fourni pas la garantie, Ophéa peut suspendre sa fourniture de services et résilier le contrat sans préavis et sans que sa responsabilité ne soit engagée.

Compensation
Les clients ne peuvent pas compenser leurs dettes envers Ophéa par leurs propres créances sans son accord écrit.

6. Début, durée et résiliation du contrat

Entrée en vigueur
Le contrat entre en vigueur à la date prévue par le contrat, à défaut à la date de la signature, à défaut à la première utilisation du produit ou du service.

Durée
Sauf convention contraire, le contrat est conclu pour une période indéterminée.

Résiliation
Sauf convention contraire, l'une ou l'autre partie peut résilier le contrat en tout temps, par écrit, pour la fin d'un mois, moyennant un préavis de trente jours.

Le non paiement d'une facture de renouvellement d'un abonnement ou d'une redevance avant le début de la période est assimilé à une résiliation du service.

L'ensemble des conditions reste valable jusqu'à la fin de la dernière utilisation du produit ou du service, même si elle a lieu à une date ultérieure à celle convenue dans les conventions contractuelles ou à celle annoncée lors la résiliation.

7. Cession, revente

Sauf convention contraire, tout ou partie d'un produit ou d'un service ne peut-être prêté, loué, revendu ou cédé à des tiers, sous quelque forme que ce soit.

Les droits et obligations découlant des présentes conventions contractuelles ne peuvent être transférés à des tiers sans l'autorisation écrite préalable de l'autre partie.

8. For et droit applicable

Le présent contrat est soumis au droit suisse.

Tout différend sera soumis exclusivement aux tribunaux du canton de Genève. Ophéa se réserve cependant le droit de s'adresser directement au tribunal compétent au lieu du siège ou du domicile du client.

Si l'une des dispositions des présentes conventions contractuelles devait être entachée de nullité, elle serait remplacée par une autre disposition se rapprochant autant que possible du but visé par la disposition viciée.

La version la plus récente de ce document est toujours disponible à http://www.ophea.ch/cg

CG-FR-2007.11.15