

Conditions générales (CG)

1 Champ d'application

Les présentes conditions générales (CG) s'appliquent aux offres de CIFI, Centre d'Information et de Formation Immobilières SA (ci-après CIFI) ainsi qu'aux contrats conclus entre CIFI et ses mandants (clients), pour autant qu'il soit fait référence aux présentes CG dans l'offre, la confirmation du mandat ou les documents contractuels. Elles font partie intégrante des contrats et des offres. En cas de contradiction, les dispositions figurant dans le texte du contrat prévalent sur les présentes CG. Les conditions générales du client ne font pas partie intégrante du contrat.

2 Forme

Pour être valables, tous les accords (y compris les modifications ultérieures, les conventions annexes et les garanties) conclus par les parties contractantes doivent revêtir la forme écrite. Sont assimilées à la forme écrite les autres formes de communication qui permettent d'apporter une preuve sous forme de texte (par ex. e-mail).

3 Validité des offres

Sauf accord contraire, les offres sont valables 30 jours à compter de la date d'émission.

4 Objet du contrat

CIFI développe, exploite, entretient et supporte diverses solutions informatiques et offre divers services à ses clients. L'accent est mis sur l'évaluation immobilière ainsi que sur d'autres solutions/services qui soutiennent le marché immobilier.

Les points suivants s'appliquent à nos solutions informatiques :

- Par développement, CIFI entend l'amélioration et le perfectionnement continus des logiciels, l'ajout de modules, ou l'extension des fonctions.
- Par exploitation, CIFI entend la mise à disposition de la solution informatique, son maintien et son accessibilité pour les utilisateurs.
- Par maintenance et assistance, CIFI entend l'analyse et le diagnostic d'éventuelles erreurs et leur correction au sein du logiciel pendant les heures de service : du lundi au vendredi, de 08:00 à 12:00 et de 13:30 à 17:00, à l'exception des jours fériés nationaux et locaux, ou des mises à jour des modules de la solution informatique après information et accord avec le client.

5 Droits et obligations des parties

CIFI s'engage à exécuter le mandat en toute connaissance de cause et avec soin. Il informe régulièrement le client de l'avancement des travaux et lui signale par écrit toute circonstance susceptible d'entraver l'exécution conforme au contrat.

CIFI engage uniquement des collaborateurs soigneusement sélectionnés et bien formés. Si des personnes précises sont désignées dans l'accord en vue de la fourniture des services, CIFI veille à ce qu'elles soient impliquées autant que possible. CIFI est en droit de remplacer ces personnes par d'autres personnes ayant des compétences équivalentes.

Le client met à la disposition de CIFI, en temps utile et sans demande particulière, tous les documents et informations nécessaires à la fourniture des services. CIFI part du principe que les informations et documents mis à disposition sont complets et que les informations qu'ils contiennent sont correctes. Sauf convention contraire, CIFI n'est pas tenu de vérifier l'exactitude, l'exhaustivité ou d'éventuelles contradictions de ces informations. Les informations et les rapports d'évaluation transmis au client ne peuvent pas être remis à des tiers sans l'accord écrit de CIFI SA.

Pour que le délai convenu soit respecté par CIFI, il est supposé que toutes les prestations du client soient exécutées dans les délais impartis (par ex. envoi des documents nécessaires).

6 Garanties et défauts

CIFI garantit que les services fournis et les solutions informatiques développées, exploitées, entretenues et supportées :

- Ne présentent pas de défauts, de pannes ou d'erreurs qui empêchent ou limitent leur utilisation
- Répondent aux spécifications et aux exigences du contrat individuel
- Sont conformes à l'état actuel de la technologie
- Respectent les bonnes pratiques commerciales et les exigences légales, juridiques et réglementaires.

Les prestations ou les solutions informatiques sont défectueuses si elles ne répondent pas aux exigences convenues ou si elles s'écartent des fonctionnalités convenues.

La période de garantie correspond à la durée du contrat individuel.

Les défauts peuvent être signalés à tout moment pendant la période de garantie et ne sont pas soumis à un délai. CIFI remédie aux défauts dans un délai utile et équitable, convenu entre CIFI et le client. Si les défauts ne peuvent pas être résolus dans le délai imparti et que CIFI est responsable des défauts, une réduction raisonnable de la rémunération peut être convenue. La réparation des défauts par des tiers est exclue.

S'il est prouvé que CIFI n'est pas responsable des défauts, le client rembourse à CIFI les dépenses effectives selon les tarifs horaires convenus dans le contrat individuel concerné.

Le client est tenu de vérifier immédiatement les résultats des travaux et d'informer par écrit CIFI de ses éventuelles réclamations dans les 14 jours suivant la réception. S'il omet de le faire, les résultats des travaux sont considérés comme approuvés.

7 Protection des données

CIFI traite les données du client de manière adéquate et proportionnée.

CIFI respecte la législation sur la protection des données (y compris les obligations de confidentialité) dans l'exécution de ses obligations contractuelles.

CIFI transmet immédiatement au client toute demande d'un tiers de fournir des renseignements sur le contenu des fichiers du client concerné par le présent accord et s'abstient, dans la mesure où la loi le permet, de fournir lui-même des renseignements et attire l'attention du tiers sur le droit d'accès vis-à-vis du client, au sens de la législation sur la protection des données, et soutient pleinement le client dans la réponse à la demande de renseignements.

CIFI efface toutes les données du client conformément à l'état actuel de la technologie de manière non-récupérable, si l'effacement est nécessaire pour des raisons techniques ou contractuelles.

CIFI traite toutes les informations, dont il a connaissance en accédant aux données des clients, de manière strictement confidentielle et conformément aux dispositions légales applicables.

CIFI autorise l'accès aux applications et aux données exclusivement à du personnel autorisé et qualifié et empêche l'accès aux

personnes non autorisées par des mesures techniques ou organisationnelles appropriées.

En cas de problèmes ou de risques liés au présent contrat, CIFI en informera immédiatement le client par des moyens de communication courants et appropriés. Cela inclut toute violation potentielle de la sécurité des données qui pourrait entraîner la perte ou l'altération de données ou l'accès ou la divulgation de données à des tiers ou à des personnes non autorisées.

8 Sécurité des données

CIFI assure la sauvegarde des données afin que les informations et les applications puissent être restaurées après une perte de données due à des problèmes techniques ou à des erreurs de l'utilisateur. Les sauvegardes sont régulièrement contrôlées.

CIFI fournit des moyens de communication sécurisés qui utilisent des mécanismes de sécurité tels que des connexions cryptées, des services de réseau privé et des solutions de sécurité de réseau gérées tels que des pare-feux et des systèmes de détection des attaques.

CIFI fait tout ce qui est techniquement possible pour empêcher l'introduction de logiciels non autorisés ou de logiciels malveillants.

CIFI ne transfère pas les données du client sur des supports de données non autorisés ou privés.

CIFI signale immédiatement au client les incidents touchant à la sécurité (accès non autorisé, perte d'intégrité des données, etc.).

CIFI met en œuvre des mesures appropriées pour la sécurité en cas de panne et contrôle l'efficacité de ces mesures.

9 Confidentialité

CIFI utilise toutes les informations dont il a connaissance dans le cadre de son activité pour le client, en particulier les informations sur les secrets d'entreprise et les secrets commerciaux ainsi que les éventuelles informations sur les clients ou les collaborateurs du client, exclusivement pour l'objet du contrat convenu et les traite comme secrètes conformément aux dispositions légales en vigueur.

CIFI traite de manière confidentielle les connaissances commerciales et techniques acquises par le client dans le cadre de l'exécution du contrat et ne les met à la disposition de tiers qu'avec l'accord exprès du client.

CIFI garantit la confidentialité des données des clients. Ceci ne s'applique pas aux informations qui étaient déjà connues ou généralement accessibles au CIFI ou au public avant la communication.

CIFI s'engage à maintenir le secret pendant trois ans après la résiliation du contrat individuel.

10 Responsabilité

CIFI est responsable des dommages, prouvés par le client, qui résultent d'une prestation non-conforme au contrat ou d'une absence de prestation, en cas de faute intentionnelle ou de négligence grave.

En cas de négligence, CIFI est responsable des dommages causés à l'environnement informatique jusqu'à concurrence de la rémunération convenue dans le contrat individuel.

Pour le reste, toute responsabilité est exclue, en particulier pour les dommages directs ou indirects résultant de l'utilisation des informations statistiques ou des modèles.

11 Résiliation

CIFI conserve les documents qui servent à prouver que le traitement des données est conforme au contrat, conformément aux délais de conservation légaux respectifs, au-delà de la fin du contrat.

12 Clause de sauvegarde

Si certaines dispositions des présentes CG et/ou des contrats individuels conclus devaient être nulles ou perdre leur validité juridique pendant la durée de validité, la validité juridique des autres dispositions des présentes CG et/ou des contrats individuels respectifs n'en serait pas affectée. Les parties contractantes remplaceront la disposition invalide par une disposition valide qui se rapprochera le plus possible de l'objectif économique voulu par la disposition invalide ainsi que de l'équilibre contractuel initialement convenu. Il en va de même pour les éventuelles lacunes du contrat.

13 Droit applicable et for juridique

Les offres de CIFI ainsi que les accords entre CIFI et le client sont soumis au droit suisse (à l'exclusion du droit international privé). Le for juridique pour tous les litiges en rapport avec les accords entre le client et CIFI est Zurich.