

3. Conditions générales relatives aux services et au support informatique fournis par Novalib SA

3.1 Préambule

Les présentes dispositions régissent la fourniture, sur demande du Client, de services tels que le conseil, le paramétrage, l'installation de matériel et de logiciels, la maintenance du réseau et le support aux utilisateurs.

3.2 Prestations

Novalib SA remplit ses engagements contractuels de manière professionnelle et consciencieuse, conformément aux termes de l'offre ou des accords écrits conclus. Bien que Novalib SA ait la liberté de choisir le collaborateur fournissant les services, elle s'efforce de prendre en compte les besoins spécifiques du Client.

3.3 Horaires de Service de Novalib SA

Les services de Novalib SA sont généralement disponibles les jours ouvrables, du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30. Les interventions en dehors de ces heures, ainsi que les week-ends et jours fériés, nécessitent une autorisation et sont soumises à des frais supplémentaires. Le temps de déplacement entre nos locaux et le lieu d'intervention est considéré comme du temps de travail, sauf indication contraire, et est rémunéré.

3.4 Délais d'intervention

Seuls les délais confirmés par écrit sont contraignants. Novalib SA assume la responsabilité des retards que s'ils sont imputables à sa négligence grave. Les événements imprévisibles et les cas de force majeure libèrent Novalib SA de ses obligations contractuelles pour la durée de l'interruption et dans la mesure de leurs répercussions.

3.5 Tarification, Révisions Tarifaires et Modalités de Paiement

Sauf accord contraire, les services fournis par Novalib SA sont facturés au temps passé et de manière périodique. En cas de tarification forfaitaire, elle couvre les frais liés aux services convenus dans l'offre ou les accords écrits, et le paiement est dû après la signature du contrat, sauf indication contraire. Les frais liés à la prestation, tels que les déplacements et l'hébergement, sont à la charge du Client et sont facturés sur la base des pièces justificatives.

Les dépenses en relation avec le mandat, en particulier les frais de déplacement et d'hébergement, sont à la charge du Client et sont facturés au coût effectif sur la base des pièces justificatives.

3.6 Acceptation et Signalement des Défauts

Les services sont considérés comme fournis dès que les résultats du travail sont remis au Client. Celui-ci doit prendre livraison de tous les services de Novalib SA dès leur mise à disposition et signaler tout défaut de manière écrite dès sa découverte. La mise en production de systèmes informatiques équivaut à une acceptation tacite, sans qu'un procès-verbal soit nécessaire. Si le Client omet de procéder à un contrôle d'acceptation pour des raisons qui ne sont pas imputables à Novalib SA, les services sont réputés acceptés après 15 jours.



3.7 Garantie

Novalib SA garantit que les services fournis pour atteindre un résultat déterminé correspondent aux spécifications convenues avec le Client. Cependant, elle ne peut garantir un fonctionnement ininterrompu et sans défaut du système informatique. La garantie est de 1 mois à compter de l'acceptation. Toute prétention en garantie au-delà des droits de réparation des défauts ou de résiliation est expressément exclue. Si les conditions de garantie ne sont pas remplies, Novalib SA se réserve le droit de facturer ses services au Client.

Ces termes entrent en vigueur le 1^{er} janvier 2024.