

# Conditions générales de service - Box Internet Services Sàrl (Boxis)

Version : 28.12.2025

Éditeur : Box Internet Services Sàrl, IDE CHE-114.531.497

Adresse : 8 rue Sismondi, 1201 Genève, Suisse

(ci-après « Boxis »)

Les présentes Conditions générales de service (les « CGS ») sont conclues entre Boxis et toute personne physique ou morale, de droit privé ou public (le « Client »), souscrivant un ou plusieurs Services proposés par Boxis.

## ARTICLE 0 - Application générale / droit impératif / bonne foi

0.1 Les présentes CGS, ainsi que l'ensemble des Documents contractuels, s'appliquent à tout Client, qu'il soit privé, professionnel ou de droit public, sans restriction ni réserve.

0.2 Elles s'appliquent dans la mesure permise par le droit impératif applicable. En cas d'inapplicabilité partielle, la clause demeure applicable dans la plus large mesure autorisée.

0.3 Les Parties s'engagent à exécuter le Contrat conformément aux règles de la bonne foi.

## ARTICLE 1 - Conditions de Service (Documents contractuels) / intégralité / exclusion

### 1.1 Objet

Les présentes CGS, ainsi que les Documents contractuels auxquels elles se réfèrent, constituent les Conditions de Service conclues entre Boxis et le Client et définissent les conditions de mise à disposition et d'utilisation des Services.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des caractéristiques, limitations et prérequis des Services tels que décrits dans les Conditions de Service et, le cas échéant, la Commande, et s'être assuré de leur adéquation à ses besoins avant toute souscription et/ou utilisation.

### 1.2 Informations précontractuelles (références)

Les informations précontractuelles de référence sont celles portées à la connaissance du Client par Boxis, notamment via les descriptions publiques, fiches produit, conditions particulières et/ou la Commande, telles que publiées/communiquées au moment de la souscription.

Toute indication orale (p.ex. téléphone) ou échange informel n'engage Boxis que s'il est confirmé par écrit et repris dans un Document contractuel applicable. L'« écrit » inclut notamment l'e-mail, le ticket/portail client, ou tout autre support de validation traçable.

Le présent Article 1.2 vise uniquement les informations et descriptions précontractuelles relatives aux Services. Il ne limite pas la validité des Instructions / mandats d'intervention du Client régis par l'Article 4.5 et, le cas échéant, par les CGSP.

### 1.3 « Conditions de Service » (ensemble contractuel)

Les Services sont régis par les documents suivants (ensemble, les « Conditions de Service »), dans leur version applicable au moment de la souscription et/ou telle que mise à jour conformément aux Conditions de Service : - les présentes CGS ; - les conditions particulières du Service souscrit (les « CP ») et leurs annexes (SLA écrit le cas échéant, politiques techniques, options, quotas, limitations, conditions de licences, conditions de tiers) ; - le bon de commande, devis, SOW/statement of work, et/ou confirmation de commande (prix, durée, localisation, options, niveaux de

support, restrictions affichées lors de la souscription) ; - les documents Support et prestations complémentaires si applicables : Conditions Générales de Services Professionnels (« CGSP »), conditions Support (Standard/Premium/Business/Entreprise), conditions partenaires (le cas échéant) ; - la Convention concernant le traitement des données en sous-traitance (DPA / nLPD / RGPD) et ses annexes ; - le Glossaire ; - toute charte/politique d'utilisation acceptable, de sécurité, anti-abus, anti-spam et/ou de conformité expressément référencée dans une CP, une Commande, ou une page de souscription (à l'exclusion de la Charte éthique & compliance).

La Charte éthique & compliance est un document non contractuel fourni à titre informatif ; elle ne fait pas partie des Conditions de Service et ne crée pas d'obligations contractuelles.

#### **1.4 Priorité (hiérarchie)**

En cas de contradiction : (i) la Commande (devis/bon de commande/SOW/confirmation) et/ou les CP du Service concerné prévalent sur les CGS ; s'agissant des Services Professionnels, les CGSP complètent les CGS et, pour toute contradiction résiduelle entre les CGSP et les CGS non résolue par la Commande ou une CP, les CGS prévalent ; (ii) les CGS prévalent sur les chartes/politiques/documentation à caractère technique ou d'usage (lesquelles s'appliquent uniquement pour leur objet spécifique) ; (iii) à défaut, la version la plus spécifique au Service prévaut sur la version la plus générale ; (iv) pour l'interprétation des termes, le Glossaire s'applique ; en cas de divergence de définitions entre documents contractuels, la définition contenue dans le document le plus spécifique au Service concerné (ou, à défaut, dans les CGSP pour les Services Professionnels) prime.

#### **1.5 Intégralité / exclusion des conditions du Client**

Les Conditions de Service constituent l'intégralité de l'accord entre le Client et Boxis.

Les conditions du Client sont exclues, même communiquées, sauf acceptation écrite expresse de Boxis.

#### **1.6 Version applicable / versions en ligne / preuve**

Les Conditions de Service applicables sont celles en vigueur à la date de souscription, identifiées par leur numéro de version et/ou date (telles qu'affichées ou communiquées au Client). Boxis peut publier les Conditions de Service en ligne et les mettre à disposition sous forme électronique.

En cas de divergence entre une version imprimée et une version en ligne, la version identifiée comme applicable à la date de souscription prévaut. Boxis conserve, pendant une durée raisonnable, une copie (archive) des versions applicables permettant d'en établir la preuve.

---

## **ARTICLE 2 - Engagements de Boxis (obligation de moyens) / sous-traitance**

2.1 Boxis s'engage à apporter le soin et la diligence nécessaires à la fourniture des Services, conformément aux caractéristiques et modalités prévues par les Conditions de Service. Boxis est tenue à une obligation de moyens. Par exception, lorsque des SLA sont expressément prévus, Boxis s'engage à respecter ces SLA selon les modalités et remèdes prévus par les Conditions de Service (notamment les dispositions relatives aux SLA et crédits).

2.2 Boxis peut sous-traiter tout ou partie des Services (y compris support/astreinte) à des prestataires et/ou sociétés affiliées. Boxis demeure responsable, vis-à-vis du Client, des prestations sous-traitées, sous réserve des limitations prévues par les Conditions de Service et du droit impératif applicable. Lorsque la sous-traitance implique un accès aux systèmes du Client et/ou un accès à des données (y compris des données personnelles) traitées pour le compte du Client, Boxis s'assure que les prestataires sont soumis à des obligations de confidentialité et de sécurité appropriées ; pour les données personnelles, les dispositions du DPA relatives aux sous-traitants ultérieurs s'appliquent.

---

## **ARTICLE 3 - Responsabilité / limitations / remèdes exclusifs**

### **3.1 Force majeure**

Aucune Partie n'est responsable de l'inexécution ou du retard dans l'exécution de ses obligations (à l'exception de l'obligation de paiement des sommes dues) si celle-ci résulte d'un événement de force majeure au sens du droit applicable, c'est-à-dire un événement échappant au contrôle raisonnable de la Partie concernée, imprévisible lors de la conclusion et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures raisonnables.

La Partie empêchée doit : (i) mettre en œuvre des efforts raisonnables pour limiter les effets de l'événement ; (ii) poursuivre l'exécution des obligations qui ne sont pas affectées ; (iii) informer l'autre Partie par écrit, dans les meilleurs délais, de l'existence, des circonstances, de l'impact sur les Services et de la durée estimée ; et (iv) tenir l'autre Partie régulièrement informée de l'évolution de la situation.

Si l'événement de force majeure se poursuit pendant une durée supérieure à 30 (trente) jours consécutifs, chaque Partie peut résilier de plein droit les Services affectés, sans indemnité, sous réserve du paiement des sommes dues et des frais irréversibles engagés.

### **3.2 Exclusions (non imputable à Boxis)**

Dans la mesure permise, Boxis n'est pas responsable dans la mesure où l'inexécution, l'interruption, le défaut de performance ou le dommage résulte (en tout ou partie) : - (i) d'un usage non conforme aux Conditions de Service, aux lois applicables ou aux prérequis techniques ; - (ii) d'une inadéquation des Services aux besoins particuliers du Client en l'absence d'engagement écrit contraire ; - (iii) d'une erreur, négligence, omission, défaut de coopération ou mauvaise configuration imputable au Client (y compris réseau interne, Wi-Fi, terminaux, logiciels, paramètres, droits d'accès) ; - (iv) d'une compromission d'identifiants ou d'un accès non autorisé imputable au Client ou à un tiers non sous-traitant de Boxis ; - (v) d'une défaillance, action ou omission d'un tiers non sous-traitant (p.ex. opérateur, fournisseur d'accès, éditeur, registrar, prestataire du Client), y compris pannes locales, travaux, ruptures de câbles, ou indisponibilités en amont/en aval ; - (vi) d'aléas propres à l'Internet et aux interconnexions (p.ex. routage, peering, congestion, filtrages/blacklists tiers), hors manquement imputable à Boxis ; - (vii) de maintenances planifiées ou d'urgence, et/ou de mesures raisonnables de sécurité, de limitation, de filtrage ou de protection mises en œuvre pour préserver l'intégrité et la stabilité des Services, notamment en cas de menace, d'abus ou d'instruction d'un tiers (p.ex. opérateur), dans la mesure permise par le droit applicable ; - (viii) d'un défaut de sauvegarde du Client, de l'absence de tests de restauration, ou d'une absence de solution de redondance lorsque l'usage du Client l'exige.

### **3.3 Dommages indirects / sauvegardes**

Dans la mesure permise, Boxis exclut les dommages indirects (p.ex. perte d'exploitation, chiffre d'affaires, bénéfices, clientèle, opportunités, image, données non sauvegardées, etc.).

Sauf option expressément souscrite, Boxis n'assume aucune obligation générale de sauvegarde : le Client reste responsable de ses sauvegardes et tests de restauration.

### **3.4 Plafond**

Dans la mesure permise et sauf dol ou faute grave, la responsabilité cumulée de Boxis (tous fondements confondus) est plafonnée, pour le fait générateur considéré, au montant le plus faible entre :

- (a) les sommes effectivement payées au titre du Service impacté sur les 6 (six) derniers mois ; ou
- (b) le dommage direct prouvé s'il est inférieur.

Le prix des Services tient compte de cette répartition des risques et des limitations de responsabilité prévues aux Conditions de Service.

Aucune disposition des Conditions de Service n'a pour effet d'exclure ou de limiter une responsabilité dans la mesure où le droit impératif applicable l'interdit.

### **3.5 SLA : remède exclusif (uniquement pour le SLA concerné)**

Lorsque des SLA prévoient des crédits, ceux-ci constituent, pour la non-conformité au SLA concerné, l'indemnisation forfaitaire exclusive, sauf droit impératif contraire.

Sauf stipulation contraire des CP, les crédits : (i) ne sont pas remboursables en numéraire et sont imputables sur des

factures futures ; (ii) ne sont pas cumulables pour un même événement ; (iii) sont plafonnés, pour une période de facturation donnée, au prix des Services affectés pour cette période ; et (iv) ne sont pas dus si le Client n'est pas à jour de paiement des Services concernés.

Sauf stipulation contraire des CP, toute demande de crédit doit être formulée par écrit dans un délai de 30 (trente) jours suivant l'événement, avec les informations raisonnablement nécessaires à son traitement.

## **ARTICLE 4 - Obligations du Client / conformité / contrôle compte (KYC) / indemnisation**

### **4.1 Informations exactes**

Le Client fournit à Boxis des informations exactes, complètes et à jour (p.ex. identité/raison sociale, coordonnées, adresses de service, contacts autorisés, informations de facturation et moyens de paiement) et les maintient pendant toute la durée des Conditions de Service.

Si une personne agit pour le compte du Client, elle déclare et garantit disposer des pouvoirs et autorisations nécessaires pour engager le Client.

### **4.2 Contrôle / refus d'activation / anti-fraude**

Avant l'activation d'un compte et, lorsque cela est raisonnablement nécessaire, en cours d'exécution, Boxis peut vérifier l'exactitude des informations communiquées et demander des documents justificatifs (KYC/anti-fraude/solvabilité), dans la mesure permise et conformément aux obligations légales et/ou exigences de ses prestataires (p.ex. opérateurs, registres).

Boxis peut refuser une Commande, différer l'activation, limiter certaines opérations, exiger un prépaiement et/ou des sûretés, ou suspendre le compte notamment en cas d'informations inexactes/incomplètes, de suspicion raisonnable de fraude, ou de risque de non-paiement élevé. Boxis s'efforce, lorsque possible, d'en informer le Client et de permettre une régularisation dans un délai raisonnable.

Le défaut de réponse et/ou le refus de fournir des justificatifs dans un délai raisonnable peut autoriser Boxis à suspendre et/ou résilier, sans indemnité, sans préjudice des montants dus et des frais irréversibles engagés.

### **4.3 Identifiants**

Le Client est responsable de la gestion et de la confidentialité de ses moyens d'authentification (p.ex. identifiants, mots de passe, clés, tokens, codes/MFA) et, le cas échéant, de ceux de ses utilisateurs, ainsi que de la mise en œuvre des mesures de sécurité mises à disposition (p.ex. MFA lorsque proposé).

Toute action réalisée via le compte du Client et/ou ses moyens d'authentification est réputée effectuée par le Client, sauf preuve d'un accès frauduleux résultant d'un manquement imputable à Boxis (y compris en cas de dol ou faute grave, dans la mesure où le droit impératif l'exige).

En cas de perte, divulgation ou compromission d'un moyen d'authentification, le Client doit sans délai (i) sécuriser son compte et ses Services (p.ex. rotation/révocation des accès) et (ii) informer Boxis. Le Client demeure responsable des conséquences de toute utilisation frauduleuse rendue possible par ses moyens d'authentification.

### **4.4 Conformité / contenus**

Le Client s'engage à utiliser les Services conformément aux Conditions de Service, aux lois et réglementations applicables, et aux droits de tiers (notamment propriété intellectuelle, protection des données, concurrence, télécommunications).

Le Client demeure seul responsable de ses contenus, de ses usages, et des droits/consentements nécessaires. Si le Client utilise les Services pour le compte de tiers ou autorise des tiers à les utiliser, il s'engage à leur communiquer et faire accepter les Conditions de Service et demeure responsable de leurs actes et omissions.

## 4.5 Utilisateurs autorisés / SPOC / coopération

Le Client désigne, via l'espace client, un SPOC (interlocuteur principal) habilité à formuler des demandes et à valider, le cas échéant, les décisions engageant le Client (p.ex. opérations sensibles) et/ou devis. À défaut de désignation explicite, le titulaire du compte principal du Client (« Main contact ») est réputé SPOC.

Le Client peut créer, via l'espace client, des utilisateurs (p.ex. Contacts, comptes invités/Guests) et leur attribuer des droits d'accès et de gestion par Service. Le Client est seul responsable de la gestion de ces droits (création, suppression, révocation).

Boxis peut se fier aux droits et autorisations tels qu'enregistrés dans l'espace client et/ou dans ses systèmes de support. Un utilisateur disposant du droit Support nécessaire peut ouvrir un Ticket et échanger avec Boxis au sujet du périmètre concerné.

Le Client est seul responsable de la gestion et de la sécurité des accès (comptes, identifiants, MFA, délégations). Toute demande effectuée via un compte utilisateur actif est réputée émaner du Client. En cas de suspicion de compromission, le Client en informe immédiatement Boxis ; à défaut, le Client supporte les conséquences des Instructions exécutées via ses accès.

Mandat d'intervention. Toute sollicitation de Boxis par le Client, effectuée via l'espace client, l'ouverture d'un Ticket, e-mail, ou tout autre support écrit traçable accepté par Boxis, par un Utilisateur autorisé, vaut instruction et mandat d'intervention au sens des présentes Conditions.

Les demandes téléphoniques ne valent Instruction/mandat d'intervention que si elles sont (i) confirmées via Ticket/e-mail (référence du Ticket) ou (ii) récapitulées par écrit par Boxis et non contestées par le Client dans un délai de 24 heures ; à défaut, Boxis peut refuser d'exécuter toute intervention non urgente.

Boxis peut consigner un compte-rendu d'appel dans le Ticket ; sauf contestation motivée dans un délai de 24 heures, ce compte-rendu fait foi des instructions communiquées.

Le Client reconnaît que le traitement d'une demande peut inclure (i) des actions incluses dans le périmètre du Support souscrit et/ou (ii) des interventions hors périmètre inclus (par ex. analyse approfondie, assistance applicative, configuration, migration, coordination de tiers, restauration/réversibilité, travaux d'administration non inclus, etc.), lesquelles sont facturées au temps passé conformément aux présentes Conditions, aux CGSP et/ou à l'Annexe - Frais de service, sans qu'une validation spécifique soit requise pour chaque intervention.

Boxis informe le Client lorsque la demande est qualifiée hors périmètre inclus. À la demande du Client, Boxis peut fournir une estimation indicative ou proposer un forfait/SOW. L'absence d'estimation n'empêche pas la facturation du temps déjà passé pour l'analyse, le diagnostic et/ou le traitement.

Opérations sensibles. Pour certaines opérations susceptibles d'entraîner une indisponibilité, une perte/altération de données ou un impact sécurité (par ex. suppression/destruction, restauration destructive, réversibilité, reset d'accès administrateur/MFA, modifications critiques de routage/filtrage), Boxis peut exiger une approbation explicite du SPOC (ou d'un utilisateur habilité via « Approve sensitive operations ») avant exécution, sauf urgence sécurité/anti-abus, droit impératif ou instruction d'une autorité. Cette exigence d'approbation vise l'exécution de l'opération sensible et n'affecte pas la facturation du temps passé nécessaire à l'analyse/diagnostic.

Sont notamment considérées comme sensibles : suppression définitive, réversibilité/export complet, migrations, restaurations à risque, changements de sécurité (p.ex. reset MFA/admin, rotation de clés/accès privilégiés), modifications DNS ou registrar impactant la disponibilité (changement de serveurs de noms, transfert, changement de titulaire), et toute action susceptible d'entraîner une indisponibilité, une perte de données ou une exposition de données.

Les validations/approbations données via l'espace client, l'outil de support et/ou tout écrit traçable, ainsi que les logs associés, font foi conformément à l'Article 13.

Le Client fournit les accès, informations et disponibilités nécessaires et coopère de bonne foi (p.ex. tests, validations, présence pendant les opérations lorsque requis).

En cas de défaut de coopération (p.ex. accès manquants, informations insuffisantes, indisponibilité), Boxis peut

suspendre le traitement, requalifier la priorité, et/ou facturer le Temps immobilisé (tel que défini au Glossaire) selon les Conditions de Service.

#### **4.6 Indemnisation**

Dans la mesure permise, le Client garantit et indemnise Boxis contre toute réclamation de tiers, procédure, condamnation et tout frais raisonnable (défense incluse) résultant : (i) d'un manquement du Client aux Conditions de Service, (ii) de contenus illicites, (iii) de la violation de droits de tiers, et/ou (iv) de l'utilisation frauduleuse de moyens d'authentification relevant du Client.

Boxis notifie le Client dans un délai raisonnable de toute demande, réclamation et/ou action de tiers liée aux Services et coopère raisonnablement. Sous réserve du droit impératif, le Client est autorisé à participer à la défense ; Boxis conserve la conduite raisonnable de la défense et le contrôle des choix de procédure. Le Client n'accepte aucune transaction mettant fin au litige sans l'accord préalable et écrit de Boxis (cet accord ne devant pas être refusé sans motif raisonnable).

Si la réclamation est fondée (en tout ou partie) sur un manquement imputable à Boxis, la responsabilité de Boxis est régie par l'Article 3 et la présente indemnisation s'applique uniquement dans la mesure où la réclamation n'est pas imputable à Boxis.

---

## **ARTICLE 5 - Support / Services Professionnels / facturation du temps**

### **5.1 En quoi consiste le Support ?**

Le Support a pour objet de gérer les Incidents rencontrés dans le cadre des Services et, sur demande, de fournir au Client des informations relatives aux conditions et caractéristiques des Services.

Sauf CP contraires, le Support Standard est inclus pour tous les Services. Les Produits/Services tiers (logiciels, équipements, opérateurs, fournisseurs, etc.) ne sont pas pris en charge par le Support, sauf engagement écrit contraire.

### **5.2 Modalités de recours au Support / anti-abus**

Avant de contacter le Support, le Client peut consulter les ressources mises à disposition (p.ex. informations techniques, documentation, espace client). Les modalités de contact, de suivi et d'intervention sont définies dans les CP et/ou communiquées par Boxis.

Le Client s'engage à ne pas recourir abusivement au Support. Le Client s'interdit notamment de solliciter le Support pour des Services non souscrits, ou de mettre en relation le Support avec des tiers non autorisés. Boxis peut refuser de traiter des demandes non conformes aux Conditions de Service.

### **5.3 Gestion des Incidents / coopération / accès**

En cas de dysfonctionnement, le Client effectue en premier lieu les vérifications raisonnables et communique au Support toutes les informations utiles (symptômes, horodatages, changements récents, tests déjà réalisés, logs/captures si disponibles) afin de permettre le diagnostic.

Le Client s'engage à coopérer et à rester disponible pour les tests et vérifications nécessaires. Le Client autorise Boxis, lorsque nécessaire au traitement de l'Incident, à réaliser des opérations techniques raisonnables sur les Services et à accéder aux éléments pertinents, dans le respect des règles de sécurité et du DPA le cas échéant.

Boxis ne garantit ni un délai d'intervention, ni un délai de résolution dans le cadre du Support, sauf SLA écrit contraire.

### **5.4 Niveaux de Support / périmètre / Services Professionnels**

Les niveaux supérieurs (Premium/Business/Entreprise) et/ou conditions partenaires ne s'appliquent que s'ils sont souscrits/accordés. Le périmètre, les modalités et éventuels engagements (p.ex. SLO/SLA) figurent dans les CP

applicables.

Toute demande hors périmètre Support est traitée en Services Professionnels selon les CGSP (p.ex. configuration, assistance applicative, migration, sécurisation avancée, coordination multi-tiers, réversibilité). Boxis informe le Client via le Ticket (ou tout canal équivalent) lorsqu'une demande est qualifiée hors périmètre Support ; à la demande du Client, Boxis peut fournir une estimation indicative ou proposer un forfait/SOW.

## 5.5 Facturation du diagnostic et des prestations complémentaires

Si Boxis constate, après vérifications raisonnables, que les Services sont disponibles et en bon état de fonctionnement, que l'existence de l'Incident ne peut être confirmée, ou que l'Incident n'est pas imputable à Boxis, Boxis en informe le Client en indiquant les éléments de constat (p.ex. tests effectués, journaux pertinents).

Dans ce cas, le temps passé pour réaliser le diagnostic et assister le Client peut être facturé conformément à l'Article 5.6. Boxis informe le Client dès que raisonnablement possible lorsque l'incident est non imputable et/ou lorsque la demande est qualifiée hors périmètre ; l'absence de notification préalable ou concomitante n'emporte pas renonciation à facturer le temps déjà passé.

## 5.6 Modalités de facturation des prestations non incluses

Sauf forfait, CP ou accord écrit contraire, Boxis peut facturer le temps consacré à une demande du Client hors périmètre Support (p.ex. diagnostic non imputable, assistance applicative, configuration, coordination tiers, réversibilité) selon le tarif et les modalités de l'Annexe - Frais de service. Cette facturation s'applique sans validation spécifique pour chaque intervention, l'acceptation des présentes Conditions et la sollicitation de Boxis par un Utilisateur autorisé valant mandat d'intervention. Sur demande raisonnable, Boxis met à disposition un relevé d'intervention (références Tickets, tâches, dates, durées/tranches), destiné à permettre au Client de comprendre la facturation, sans que cette mise à disposition constitue une condition d'exigibilité.

Les activités purement administratives internes de Boxis ne sont pas facturées au Client, à l'exception des tâches directement nécessaires à la demande du Client (p.ex. préparation d'une intervention, coordination explicitement demandée). Les frais et temps liés au recouvrement sont régis par l'Article 7 (Paiement/retard/recouvrement), le cas échéant.

Boxis peut exiger un prépaiement, une provision, et/ou un pack d'heures avant de réaliser certaines prestations.

## 5.7 Approbations Support (droits d'engagement)

Dans l'espace client, le Client peut attribuer à des utilisateurs autorisés (p.ex. Contacts, comptes invités/Guests) des droits d'approbation spécifiques aux demandes initiées via Support. Ces droits sont distincts des droits d'ouverture et de suivi de Tickets.

Les principaux droits d'approbation Support sont notamment : - Approve billable interventions (T&M / Professional Services) : autorise l'utilisateur, lorsque le Client a activé dans l'espace client un mécanisme de gouvernance (p.ex. plafond/budget), à activer et/ou ajuster des plafonds/budgets, prépaiements, packs d'heures ou dépassements relatifs aux prestations hors périmètre facturables au temps passé faisant suite à un Ticket (requalification en Services Professionnels/CGSP). - Approve sensitive operations : autorise l'utilisateur à approuver l'exécution d'une opération sensible demandée via Support (DNS/registre/transfert/changement de titulaire, reset MFA/admin, suppression/restauration, migration/réversibilité, actions pouvant causer indisponibilité, perte/exposition de données et/ou impact sécurité).

Les droits d'approbation (notamment « Approve billable interventions ») constituent un mécanisme de gouvernance interne du Client. Sauf activation explicite d'un tel mécanisme dans l'espace client et/ou stipulation contraire dans une Commande, la demande formulée par un Utilisateur autorisé engage le Client et autorise Boxis à exécuter les interventions nécessaires, y compris hors périmètre inclus, lesquelles sont facturées au temps passé selon les tarifs applicables.

Lorsque le Client a activé un mécanisme de gouvernance (p.ex. plafond/budget/prépaiement), Boxis sollicitera une approbation avant d'engager des travaux hors périmètre, sauf urgence. À défaut de réponse du SPOC dans le délai

indiqué dans le Ticket (par défaut 24 heures), Boxis peut suspendre l'exécution. En tout état, le temps déjà consacré à l'analyse, au diagnostic, à la préparation et aux échanges demeure facturable. En cas d'urgence (continuité, sécurité, risque de perte de données), Boxis peut exécuter les mesures nécessaires ; cette exécution est réputée approuvée et facturable.

À défaut de délégation expresse, ces droits sont réservés au SPOC (ou, à défaut, au Main contact).

Les approbations peuvent être matérialisées via l'espace client (p.ex. clic/confirmation), l'outil de support, et/ou tout écrit traçable ; l'horodatage et les logs associés font foi conformément à l'Article 13.

## **ARTICLE 6 - Prix / facturation / paiement à réception / frais / garanties**

6.1 Facturation électronique par défaut : sauf demande expresse contraire, la facturation est effectuée sous forme électronique (e-mail et/ou mise à disposition dans l'espace client). La facture est réputée reçue à la date de son envoi et/ou de sa mise à disposition dans l'espace client.

6.1.1 Frais selon méthode de paiement : Boxis peut appliquer des frais (surcharges) selon la méthode de paiement choisie, notamment lorsque des frais sont facturés à Boxis par la banque, l'émetteur, un prestataire de services de paiement (PSP), un acquéreur, ou tout autre intermédiaire de paiement (p.ex. frais de traitement, frais de transaction, frais de change, frais de rejet/retour). Ces frais sont affichés/communiqués au plus tard avant la validation du paiement et, le cas échéant, indiqués sur la facture. Boxis n'applique pas de surcharge lorsque cela est interdit par le droit applicable.

Les frais appliqués sont limités aux coûts raisonnablement supportés par Boxis au titre de la méthode de paiement choisie, sauf indication expresse contraire.

6.1.2 Facture papier : sur demande expresse du Client, Boxis peut émettre une facture papier. Des frais peuvent être facturés conformément à l'Annexe - Frais de service.

6.1.3 Frais de paiement au guichet postal (Postschalter) : lorsque le Client règle une facture au guichet postal, Boxis peut facturer un forfait de traitement par paiement au guichet, selon le tarif en vigueur (Annexe - Frais de service), sans dépasser les coûts raisonnablement supportés par Boxis pour le paiement concerné. Ce forfait peut être porté sur la facture suivante en tant que ligne séparée. Le Client peut éviter ces frais en utilisant un mode de paiement alternatif (p.ex. e-banking, virement, eBill), lorsque disponible.

6.2 Payable à réception : sauf accord écrit contraire, toutes les factures sont payables à réception, sans escompte.

6.3 Contestation des factures : toute contestation relative à une facture doit être notifiée par écrit à Boxis dans un délai de trente (30) jours à compter de la date d'émission de la facture ou, si elle est postérieure, de sa date réputée de réception conformément à l'Article 6.1.

La contestation doit être transmise via Ticket, espace client, e-mail (ou tout autre canal écrit accepté par Boxis) et indiquer au minimum : (i) le numéro de facture concernée, (ii) le ou les montants contestés, (iii) le motif de la contestation et (iv) les éléments justificatifs disponibles. À défaut de précision suffisante, Boxis pourra traiter la contestation comme une demande d'information, sans suspendre l'exigibilité des montants facturés.

Toute contestation globale portant sur 100% du montant, non ventilée et/ou non motivée, est réputée insuffisante au sens du présent Article et traitée comme une demande d'information ; elle ne suspend pas l'exigibilité.

À défaut de contestation notifiée dans ce délai, la facture est réputée acceptée.

La contestation ne suspend pas l'exigibilité de la facture : au minimum, la partie non contestée demeure due et payable. En tout état, le Client reste tenu de payer à réception (i) les redevances récurrentes/abonnements des Services non affectés par la contestation, et (ii) toute somme échue au titre de périodes antérieures non valablement contestée dans les délais.

Si la contestation est fondée, Boxis procède à une régularisation (p.ex. émission d'un avoir/crédit) conformément à l'Article 6.7.

6.4 Dérogations (délai/crédit) : toute dérogation (délai de paiement, facilité de crédit) n'est valable qu'avec l'accord écrit de Boxis et peut être conditionnée à des sûretés.

6.5 Sûretés / retrait du crédit : Boxis peut exiger, à tout moment et de manière raisonnablement justifiée, un dépôt, une garantie, un paiement anticipé et/ou retirer une facilité de paiement en cas d'incident de paiement, d'informations inexactes, de refus de fournir des sûretés, de doute raisonnable sur la solvabilité, d'augmentation significative du volume, et/ou de risque de fraude. À défaut de fourniture des sûretés demandées dans un délai raisonnable, Boxis peut suspendre les Services conformément aux Conditions de Service, sans préjudice des montants dus.

6.6 Imputation des paiements : sauf accord ou disposition impérative contraire, les paiements sont imputés dans l'ordre suivant : (1) frais, (2) intérêts, (3) principal.

6.7 Avoirs / crédits - absence de remboursement en numéraire : sauf disposition impérative contraire, Boxis ne procède à aucun remboursement en numéraire. Toute correction en faveur du Client (p.ex. erreur de facturation imputable à Boxis, crédit SLA, annulation acceptée, Commande non livrable avant activation, ou trop-perçu) donne lieu, le cas échéant, à l'émission d'un avoir/crédit dans le Compte Client, imputable sur des factures futures. Les avoirs/crédits ne portent pas intérêt et ne sont pas convertibles en numéraire. Les dépôts de garantie et cautions ne constituent pas des paiements et sont restitués selon les Conditions de Service applicables.

---

## ARTICLE 7 - Retard / impayés / recouvrement

7.1 Défaut et retard de paiement : sauf accord écrit contraire, en cas de non-paiement à l'échéance, le Client est en retard de paiement dès le lendemain de la date d'échéance, sans mise en demeure préalable, sous réserve du droit impératif applicable. La facture est réputée reçue conformément à l'Article 6.1.

7.2 Intérêts de retard : des intérêts de retard sont dus au taux contractuel indiqué, à défaut au taux maximal permis par le droit applicable.

7.3 Rappels / sommations : Boxis peut adresser des rappels. Le premier rappel est en principe gratuit (facultatif). Les rappels suivants et sommations peuvent être facturés conformément à l'Annexe - Frais de service.

Les frais de rappels, recouvrement, suspension/réactivation et travaux administratifs/techniques liés aux impayés sont dus lorsqu'ils sont prévus par l'Annexe - Frais de service et/ou correspondent à des coûts raisonnablement nécessaires et effectivement engagés du fait du manquement du Client. Boxis peut fournir, sur demande, une justification raisonnable (forfaits applicables et/ou coûts externes).

7.4 Mesures en cas d'impayé (proportionnalité) : en cas de retard de paiement, Boxis peut, de manière proportionnée et selon les contraintes techniques : suspendre tout ou partie des Services, bloquer certaines opérations (p.ex. renouvellements/transferts/opérations sensibles, notamment noms de domaine), refuser de nouvelles commandes, et/ou limiter l'assistance.

La suspension est en principe limitée aux Services concernés par l'impayé et/ou au Compte Client concerné. Elle peut exceptionnellement affecter des Services déjà payés uniquement si cela est techniquement nécessaire ou justifié par la gestion du risque (p.ex. fraude, propagation, abus, dépendances techniques), sous réserve du droit impératif.

La suspension (pour impayé, risque, conformité, abus, KYC, sécurité) n'interrompt pas la facturation des redevances récurrentes et n'ouvre droit à aucun remboursement ni réduction, sauf droit impératif ou SLA écrit applicable.

7.5 Frais de suspension / réactivation : des frais de suspension et/ou de réactivation peuvent être facturés par Service conformément à l'Annexe - Frais de service, en sus des montants dus.

7.6 Paiement rejeté / chargeback : tout paiement rejeté, annulé, ou faisant l'objet d'un chargeback peut être facturé conformément à l'Annexe - Frais de service, ainsi que les frais bancaires et/ou frais de prestataires effectivement supportés par Boxis.

7.7 Recouvrement : Boxis peut confier le recouvrement à des tiers et/ou entreprendre des démarches de recouvrement. Les frais de recouvrement (forfaits, démarches, et/ou temps passé) peuvent être facturés conformément à l'Annexe - Frais de service, dans la limite de ce qui est raisonnablement nécessaire, en plus des montants dus.

7.8 Interdiction de compensation (set-off) : le Client ne peut compenser des montants dus à Boxis avec une créance qu'il prétend détenir que si cette créance est (i) reconnue par écrit par Boxis, ou (ii) constatée par une décision exécutoire.

7.9 Accélération : en cas de défaut de paiement, Boxis peut rendre immédiatement exigibles toutes les sommes dues au titre des Conditions de Service.

7.10 Résiliation : en cas de non-paiement persistant, Boxis peut résilier tout ou partie des Services avec effet immédiat, sans préjudice des montants dus, des frais engagés et des obligations de restitution (le cas échéant).

---

## ARTICLE 8 - Services et composants tiers

8.1 Certains Services peuvent inclure, utiliser et/ou dépendre de composants, logiciels, licences, API, équipements, opérateurs, interconnexions et/ou registrars/registries tiers (ensemble, les « Composants tiers »). Le Client reconnaît que les Composants tiers peuvent imposer des prérequis, contraintes techniques, limitations et/ou conditions propres (notamment conditions de licence et/ou conditions d'utilisation), susceptibles d'évoluer.

8.2 Sauf engagement écrit contraire et dans la mesure permise, Boxis ne fournit aucune garantie sur les Composants tiers et n'est pas responsable des dysfonctionnements, indisponibilités, limitations, mises à jour, décisions ou évolutions imputables à un tiers non sous-traitant de Boxis (p.ex. éditeur, opérateur, fournisseur d'accès, registrar/registry), ni des conséquences pouvant en résulter. Les Composants tiers peuvent notamment comporter des erreurs techniques, failles de sécurité, incompatibilités et/ou instabilités. Lorsque Boxis agit en qualité d'intermédiaire ou de revendeur pour un Composant tiers, les garanties éventuelles sont limitées à celles accordées par le tiers, sauf stipulation écrite contraire dans les Conditions de Service.

8.3 Lorsque le Client installe, utilise ou met à disposition via les Services des licences et/ou Produits/Services tiers acquis indépendamment de Boxis, le Client s'assure disposer des droits et autorisations nécessaires et respecter les conditions applicables. Lorsque cela est nécessaire pour l'exécution du Service et/ou le respect des conditions de tiers, Boxis peut transmettre au tiers concerné les informations strictement nécessaires, dans le respect des Conditions de Service, de la confidentialité et, le cas échéant, du DPA applicable (p.ex. identité du Client et/ou informations de compte).

8.4 Les Conditions de Service régissent la relation Client-Boxis, dans la mesure permise. Les conditions de tiers s'appliquent lorsqu'elles sont impératives pour le Service (p.ex. registre/opérateur/éditeur). En cas de conflit, ces conditions impératives prévalent pour le point concerné.

---

## ARTICLE 9 - Données personnelles (nLPD) / DPA

9.1 Rôles : selon les Services et les données concernées, Boxis peut agir (i) en qualité de responsable du traitement (p.ex. gestion de compte, facturation, support, sécurité, prévention de la fraude, conformité) et/ou (ii) en qualité de sous-traitant pour le compte du Client.

9.2 Boxis en tant que responsable du traitement : les traitements propres de Boxis sont décrits dans la Déclaration de protection des données (notamment finalités, catégories de données, destinataires, durées de conservation, droits et modalités de contact).

9.3 Boxis en tant que sous-traitant (DPA) : lorsque Boxis traite des données personnelles pour le compte du Client dans le cadre d'un Service, le traitement est régi par la Convention concernant le traitement des données en sous-traitance (DPA / nLPD / RGPD). Boxis traite ces données uniquement sur instructions documentées du Client, sauf lorsque (i) une mesure est raisonnablement nécessaire pour la sécurité, la prévention des abus ou la continuité du Service, ou (ii) une obligation légale ou une instruction d'une autorité compétente impose un traitement. Le RGPD s'applique lorsque le traitement entre dans son champ d'application ; dans ce cas, les dispositions pertinentes du DPA et/ou du RGPD prévalent en tant que normes applicables.

9.4 Obligations du Client : lorsque Boxis agit en qualité de sous-traitant, le Client demeure responsable (i) de la licéité du traitement, des bases légales et des informations/consentements requis, (ii) de la détermination des finalités et

moyens essentiels, (iii) des mesures de sécurité relevant de son périmètre (p.ex. gestion des accès, sauvegardes, configurations), et (iv) de la tenue d'un point de contact opérationnel et d'instructions claires.

9.5 Demandes et autorités : lorsqu'une demande d'une personne concernée ou d'une autorité porte sur des données traitées par Boxis pour le compte du Client, le Client est le point de contact. Si Boxis reçoit une telle demande, Boxis peut la rediriger vers le Client et, le cas échéant, assister le Client conformément au DPA, sous réserve du droit applicable. Boxis peut répondre directement à une autorité lorsqu'elle y est légalement tenue.

9.6 Localisation / accès à distance / transferts : la localisation des Services est celle indiquée lors de la souscription (et/ou dans les conditions particulières). Des accès à distance peuvent être nécessaires, notamment pour l'exploitation, le support et la sécurité. Les transferts transfrontières éventuels dans le cadre d'un traitement en sous-traitance, ainsi que l'intervention de sous-traitants ultérieurs, sont régis par le DPA.

---

## ARTICLE 10 - Confidentialité

10.1 Définition : sont confidentielles les informations non publiques, quelle qu'en soit la forme, divulguées ou rendues accessibles par une Partie à l'autre dans le cadre des Conditions de Service (notamment informations commerciales, financières, techniques, de sécurité, documentation non publique, et conditions contractuelles), qu'elles soient ou non marquées comme telles.

10.2 Obligations : chaque Partie s'engage (i) à n'utiliser les informations confidentielles de l'autre Partie qu'aux seules fins d'exécution des Conditions de Service, (ii) à préserver leur confidentialité avec un degré de soin au moins équivalent à celui appliqué à ses propres informations confidentielles, et (iii) à n'y donner accès qu'aux collaborateurs, mandataires, sous-traitants et/ou sociétés affiliées ayant besoin d'en connaître, sous réserve qu'ils soient liés par des obligations de confidentialité au moins équivalentes. Chaque Partie peut communiquer des informations confidentielles à ses conseils soumis au secret professionnel (p.ex. avocats, fiduciaires). Chaque Partie demeure responsable des violations de confidentialité commises par les personnes auxquelles elle a communiqué des informations confidentielles, dans la mesure permise.

10.3 Exceptions : les obligations de confidentialité ne s'appliquent pas aux informations que la Partie destinataire peut démontrer : (a) déjà connues licitement avant divulgation ; (b) tombées dans le domaine public sans manquement ; (c) reçues licitement d'un tiers autorisé ; (d) développées indépendamment ; ou (e) dont la divulgation a été autorisée par écrit par l'autre Partie.

10.4 Divulgation imposée : une divulgation est permise si elle est requise par la loi, une décision/ordonnance d'une autorité compétente, ou nécessaire à la défense de ses droits ; dans la mesure permise, la Partie destinataire en informe l'autre Partie et ne divulgue que le strict nécessaire.

10.5 Restitution / destruction : sur demande raisonnable (ou à la fin des Services), chaque Partie restitue ou détruit les supports contenant des informations confidentielles de l'autre Partie, sous réserve (i) des obligations légales de conservation, (ii) de la défense de ses droits, et (iii) du fait que des copies résiduelles peuvent subsister dans des sauvegardes, archives et journaux techniques, auxquelles l'accès est restreint et qui sont conservées conformément aux politiques de conservation applicables.

10.6 Durée : l'obligation de confidentialité s'applique pendant toute la durée des Conditions de Service et pendant 3 (trois) ans après leur fin, quelle qu'en soit la cause. S'agissant des secrets d'affaires et informations qui, par nature, doivent rester confidentielles, l'obligation s'applique tant que ces informations ne sont pas tombées licitement dans le domaine public.

---

## ARTICLE 11 - Propriété intellectuelle

11.1 Éléments Boxis : les Services, plateformes, logiciels, API, documentations et contenus fournis par Boxis (ainsi que les marques et signes distinctifs associés) sont et demeurent la propriété de Boxis (ou de ses concédants). Boxis accorde au Client, pour la durée de souscription du Service concerné et sous réserve du respect des Conditions de

Service, un droit d'utilisation non exclusif, non transférable, non sous-licenciable, et limité aux besoins internes du Client, dans le cadre d'un usage conforme. Le Client peut toutefois autoriser ses collaborateurs et prestataires agissant pour son compte à utiliser les Services dans la mesure nécessaire à cet usage interne, sous réserve qu'ils respectent les Conditions de Service.

11.2 Restrictions : sauf disposition impérative contraire, le Client s'interdit notamment de décompiler, désassembler, pratiquer l'ingénierie inverse, contourner des mesures techniques, ou tenter d'accéder au code source des éléments fournis par Boxis, ainsi que de les utiliser pour développer un service concurrent. Le Client s'interdit également de supprimer ou modifier les mentions de propriété.

11.3 Contenus du Client : le Client conserve ses droits sur ses contenus et données. Dans la mesure nécessaire à la fourniture des Services (y compris support, maintenance, sécurité, sauvegardes et réversibilité), le Client concède à Boxis, pour la durée des Services, une licence non exclusive d'héberger, stocker, traiter, transmettre et/ou mettre à disposition ses contenus, y compris via des sous-traitants, conformément aux Conditions de Service et, le cas échéant, au DPA.

11.4 Marques : chaque Partie conserve la propriété de ses marques, logos et signes distinctifs. Toute utilisation par le Client des marques de Boxis (y compris à des fins marketing) requiert l'accord écrit préalable de Boxis. L'utilisation par Boxis des marques/logos du Client est régie par l'Article 15.

11.5 Composants tiers : lorsque les Services incluent des Composants tiers, ceux-ci sont soumis à leurs conditions propres (notamment licences). Ces conditions s'appliquent au Client dans la mesure où elles sont nécessaires à l'utilisation des Composants tiers.

11.6 Retours d'expérience : sauf accord écrit contraire, le Client autorise Boxis à utiliser librement les retours, suggestions et recommandations relatifs aux Services, de manière non confidentielle et sans rémunération, à des fins d'amélioration de ses offres, sous réserve (i) de ne pas divulguer d'informations confidentielles du Client, et (ii) de ne pas identifier le Client au travers de ces retours sans son accord.

---

## ARTICLE 12 - Droit de rétractation / annulation

12.1 Principe : le Client reconnaît qu'en droit suisse, il n'existe pas de délai général de rétractation pour les contrats à distance. En conséquence, sauf disposition impérative contraire, le Client ne bénéficie d'aucun droit de rétractation et toute Commande est ferme dès son acceptation par Boxis.

Le présent Article vise les Commandes de souscription/achat de Services. Il ne limite pas le régime des instructions et mandats d'intervention (Article 4.5) pouvant donner lieu à facturation au temps passé.

12.2 Exécution / activation : lorsque le Service est activé, mis à disposition et/ou que son exécution a commencé, les montants dus restent acquis à Boxis pour la période commencée et/ou les prestations déjà fournies, dans la mesure permise et sous réserve du droit impératif applicable. Lorsque cela est pertinent, Boxis peut facturer les frais engagés et prestations réalisées jusqu'à la date d'effet d'une éventuelle annulation.

12.3 Annulation commerciale (geste) : à titre commercial et sans obligation, Boxis peut accepter une annulation (ou, le cas échéant, annuler une Commande non livrable avant activation) avant l'acceptation de la Commande et/ou avant activation/mise à disposition du Service. Dans ce cas, Boxis peut déduire (i) les frais irréversibles engagés (p.ex. frais d'opérateur/registrar, provisioning, matériel préparé/expédié), et (ii) le temps effectivement passé, facturé selon le tarif en vigueur et/ou l'Annexe - Frais de service/CGSP, le cas échéant.

Le cas échéant, les montants déjà payés par le Client au titre de la Commande ainsi annulée font l'objet d'un avoir/crédit conformément à l'Article 6.7, après déduction des sommes dues.

---

## ARTICLE 13 - Preuve / logs / horodatage

13.1 Convention de preuve : les données sur support numérique et les données du système d'information de Boxis

constituent des preuves légalement admissibles et opposables entre les Parties, dotées de la même force probante que tout document établi, reçu ou conservé par écrit, sous réserve du droit applicable et sans priver chaque Partie de la faculté d'apporter toute preuve contraire.

13.2 Données concernées : ces données comprennent notamment les journaux (logs) et historiques d'évènements, tickets, métriques, relevés de consommation, récapitulatifs de Commandes, récapitulatifs de paiement, notifications, et comptes-rendus de gestion des Incidents.

13.3 Horodatage : pour les échanges électroniques (p.ex. e-mail, ticket/portail client), la date et l'heure du système Boxis font foi entre les Parties, sauf preuve contraire.

13.4 Conservation : ces données peuvent être conservées pendant une durée raisonnable, notamment pendant la durée des relations contractuelles et, le cas échéant, au-delà, conformément (i) aux obligations légales de conservation, et/ou (ii) aux politiques de conservation applicables de Boxis, et/ou (iii) aux besoins de preuve, de sécurité et de conformité. Les durées de conservation peuvent varier selon la nature des données.

---

## ARTICLE 14 - Modifications

14.1 Principe : Boxis peut faire évoluer les Services et/ou les Conditions de Service, notamment pour améliorer la sécurité, la stabilité, la performance, la conformité, lutter contre les abus, et/ou intégrer des évolutions techniques ou des contraintes de tiers.

14.2 Nouvelles souscriptions : toute nouvelle version des Conditions de Service s'applique immédiatement à toute nouvelle souscription/commande.

14.3 Services en cours (notification / préavis) : pour les Services en cours, Boxis notifie le Client (p.ex. par e-mail et/ou via l'espace client) de toute modification des Conditions de Service applicables, en indiquant la date d'entrée en vigueur et, lorsque raisonnablement possible, une synthèse des principaux changements. Sauf application immédiate selon l'Article 14.4, ces modifications entrent en vigueur 30 (trente) jours après notification.

14.4 Application immédiate (cas limités) : les modifications peuvent entrer en vigueur immédiatement dans la mesure nécessaire si elles sont : (i) imposées par une loi, une réglementation, ou une décision/instruction d'une autorité compétente ; (ii) nécessaires pour traiter une vulnérabilité, un incident de sécurité, une menace, ou préserver la stabilité et l'intégrité des Services (y compris prévention d'abus/fraude) ; (iii) rendues nécessaires par une contrainte, une décision ou une évolution d'un Composant tiers hors du contrôle raisonnable de Boxis ; ou (iv) neutres ou favorables pour le Client. Dans les cas (i) à (iii), Boxis informe le Client dès que raisonnablement possible.

14.5 Droit de résiliation : lorsque la modification est défavorable de manière substantielle pour le Client et n'entre pas dans les cas de l'Article 14.4, le Client peut résilier uniquement les Services affectés, par écrit, avec effet à la date d'entrée en vigueur des nouvelles conditions, dans un délai de 30 (trente) jours à compter de la notification. Ce droit ne permet pas de résilier avant l'échéance d'un engagement de durée/volume/prix prévu à la Commande ; il s'exerce à l'échéance ou selon les frais de sortie prévus. Est réputée « substantielle » une modification qui, pour le Service concerné, (i) augmente les redevances récurrentes HT de plus de 10% par période de facturation, ou (ii) supprime une fonctionnalité clé expressément prévue dans la Commande/CP applicable, sans fonctionnalité équivalente. À défaut, la poursuite d'utilisation des Services vaut acceptation. La résiliation n'affecte pas les montants échus, les frais engagés et les obligations de restitution éventuelles, conformément aux Conditions de Service.

14.6 Non-rétroactivité : sauf disposition impérative contraire, les nouvelles versions s'appliquent pour l'avenir et ne portent pas atteinte aux droits et obligations nés avant leur entrée en vigueur (notamment montants échus, créances nées et/ou prestations déjà réalisées).

---

## ARTICLE 15 - Dispositions générales

15.1 Divisibilité / titres / tolérance. Si une clause des Conditions de Service est déclarée nulle ou inapplicable, elle est réputée non écrite sans affecter la validité des autres clauses ; les Parties s'efforcent, dans la mesure du possible, de

la remplacer par une disposition valide se rapprochant le plus possible de l'intention initiale. Les intitulés n'ont qu'une valeur de commodité. Le fait pour une Partie de ne pas se prévaloir, à un moment donné, d'un manquement ou d'une stipulation des Conditions de Service ne vaut pas renonciation.

15.2 Publicité et promotion (référence Client) : pendant la durée d'utilisation des Services, Boxis est autorisée à mentionner le Client comme référence commerciale (p.ex. « liste de clients », « références », « communications institutionnelles »), sur des supports édités ou contrôlés directement par Boxis et accessibles depuis le monde entier. Cette mention peut inclure la raison sociale/nom commercial et, le cas échéant, les marques et logos du Client, dans le respect des directives de marque du Client raisonnablement applicables, si elles ont été communiquées à Boxis.

15.2.1 Cette mention ne doit pas laisser entendre un partenariat, une certification, un cautionnement (endorsement) ou une relation d'exclusivité, sauf accord écrit préalable du Client.

15.2.2 Opposition : le Client peut s'opposer à tout moment à cette utilisation par écrit ; Boxis cessera l'utilisation pour l'avenir dans un délai raisonnable, au maximum 30 jours. Les supports déjà produits (p.ex. brochures imprimées) peuvent être écoulés pendant une période limitée, au maximum 6 mois, sauf si l'opposition est motivée par un risque juridique ou réputationnel sérieux, auquel cas Boxis cessera l'utilisation dans les meilleurs délais.

15.2.3 Confidentialité et données personnelles : cette référence n'autorise aucune divulgation d'informations confidentielles. Lorsque la référence contient des données personnelles concernant une personne physique (p.ex. indépendant, nom/prénom d'un contact, photo, témoignage), le traitement est effectué conformément à la Déclaration de protection des données. Si le Client est une personne physique, toute mention nominative du Client en tant que référence commerciale requiert un accord écrit préalable.

15.2.4 Contenus marketing avancés : tout communiqué de presse, étude de cas détaillée (« case study »), citation/témoignage attribué au Client, ou utilisation d'une photo (y compris une photo de site, d'équipe ou de personne) requiert un accord écrit préalable du Client (y compris par e-mail ou via ticket).

15.3 Indépendance : les Parties sont et demeurent des cocontractants indépendants. Les Conditions de Service n'ont ni pour objet ni pour effet de créer une société, une joint-venture, une relation d'agence, ou un rapport de subordination. Les demandes et instructions du Client peuvent valoir mandat d'intervention au sens des Articles 4.5 et suivants, sans conférer à Boxis un pouvoir de représentation générale du Client envers des tiers, sauf stipulation expresse contraire.

15.4 Cession : le Client ne peut céder tout ou partie des Conditions de Service (y compris un Service) sans l'accord écrit préalable de Boxis. Boxis peut céder les Conditions de Service, en tout ou partie, à une société affiliée ou dans le cadre d'une réorganisation, d'une fusion, d'une cession d'activité ou d'actifs, à condition que cela n'entraîne pas une dégradation substantielle des Services et sous réserve d'en informer le Client.

15.5 Notifications : sauf stipulation contraire, toute notification au titre des Conditions de Service peut être effectuée par écrit, notamment par e-mail et/ou via l'espace client, aux coordonnées communiquées par le Client. Le Client s'engage à maintenir ses coordonnées à jour. Une notification est réputée reçue à la date de son envoi et/ou de sa mise à disposition dans l'espace client, sauf preuve contraire.

15.6 Calcul des délais : sauf stipulation contraire, les délais exprimés en jours s'entendent en jours calendaires et commencent à courir le lendemain de l'événement déclencheur.

15.7 Survie : les clauses destinées par nature à survivre à la fin des Services demeurent applicables, notamment celles relatives à la responsabilité, aux limitations, au paiement, au recouvrement, à la confidentialité, à la propriété intellectuelle, aux preuves, à la protection des données, et au droit applicable/for.

15.8 Résiliation (modalités) : sauf disposition impérative contraire, toute demande de résiliation d'un Service doit être effectuée via l'espace client mis à disposition par Boxis, selon les modalités prévues pour le Service concerné. Une demande adressée au Support (p.ex. via Ticket) ne vaut pas résiliation tant qu'elle n'est pas validée dans l'espace client, sauf indisponibilité technique avérée de l'espace client ou exigence du droit impératif. La résiliation est réputée notifiée à la date et à l'heure de sa validation dans l'espace client, telles qu'enregistrées par les systèmes de Boxis, conformément à l'Article 13. À titre exceptionnel, en cas d'indisponibilité technique avérée de l'espace client ou lorsque le droit impératif l'exige, la résiliation peut être notifiée par écrit ; Boxis peut demander les éléments nécessaires pour authentifier la demande. La résiliation prend effet conformément aux Conditions de Service applicables, sans exonérer le Client des montants dus jusqu'à la date d'effet.

15.9 Durée / reconduction / abonnement : sauf Commande prévoyant une durée ferme, les Services sont fournis sous forme d'abonnement reconduit automatiquement à chaque période de facturation (mensuelle/annuelle selon la Commande)

jusqu'à résiliation effectuée conformément à l'Article 15.8. Toute période commencée est due.

---

## **ARTICLE 16 - Droit applicable et for**

16.1 Droit applicable : les Conditions de Service sont régies par le droit suisse.

16.2 For : sous réserve des règles impératives de compétence (notamment en matière de consommateurs), tout litige relatif aux Conditions de Service est soumis à la compétence exclusive des tribunaux du canton de Genève (Suisse), Boxis se réservant le droit d'agir au domicile/siège du Client.