



### **Article 1er – Application et but**

1.1 Ces présentes conditions générales régissent les relations juridiques et contractuelles entre le/s client/s (ci-après désigné par : client/s ou mandant/s) et MIS Intelligence Solutions SA (ci-après désigné par : MIS ou mandataire).

1.2 Elles s'appliquent sans restriction ni réserve à l'entier des prestations fournies par MIS. Elles peuvent néanmoins être complétées par des conditions particulières et/ou complémentaires régissant des clauses soit de manière différente, soit de manière plus précise en relation avec certaines prestations spécialisées.

1.3 Les présentes conditions générales font parties intégrantes de toutes relations contractuelles avec MIS et sont en principe fournies au/x client/s lors de la conclusion d'une affaire ou d'un contrat. Dans tous les cas, elles sont disponibles, sur demande, à qui de droit.

1.4 Complétant les dispositions légales déjà en vigueur, les présentes conditions générales sont réputées acceptées par le/s client/s sans réserve ni restriction à sa/leur signature sur un document contractuel. Les présentes sont également réputées acceptées par le/s client/s lorsque celui/ceux-ci démontre/nt une volonté express de conclure une affaire ou un contrat sans même l'édition d'un document contractuel.

1.5 Pour le surplus, les parties conviennent que seules les dispositions du droit Suisse peuvent être invoquées par les parties pour s'opposer ou modifier une clause des présentes conditions générales. Pour autant que la loi l'autorise, le recours à des instances judiciaires supranationales est exclu pour trancher sur la validité des présentes conditions générales et/ou de ses clauses.

### **Article 2 – Dénomination commerciale et respect des genres**

2.1 MIS peut utiliser pour la correspondance, la prospection ou la facturation, des entêtes ou du matériel de communication avec les simples dénominations : agence MIS ou MIS ou encore d'autres variantes. Cette pratique, à caractère commerciale, n'induit pas en erreur les destinataires qui peuvent se référer au registre du commerce avec le numéro IDE.

2.2 Par simplification, sur certains formulaires, MIS n'utilise qu'uniquement la 3<sup>e</sup> personne du singulier ou pluriel masculin, cette forme s'adresse également au genre féminin sans lui porter une quelconque discrimination.

### **Article 3 – Entrée en vigueur et résiliation des relations contractuelles**

3.1 Les relations contractuelles entrent en vigueur par la signature du/des client/s à la date inscrite sur le document contractuel concerné. Dans certains cas, les relations contractuelles entrent en vigueur directement après que le/s client/s ai/ent démontré/s sa/leur volonté express de contracter.

3.2 Toutes relations contractuelles peuvent être révoquées dans un délai de deux jours sans frais et sans prétentions en dommages et intérêts, aux conditions cumulatives suivantes :

- > Si aucune démarche n'a déjà été entreprise par MIS à la demande du/des client/s ;
- > Si aucune dépense n'a déjà été engagé par MIS à la demande du/des client/s.

3.3 Chacune des parties est libre de résilier les relations contractuelles en tout temps en respectant la forme écrite. La résiliation prendra effet immédiatement dès la réception du courrier de résiliation par l'autre partie.

Si une procuration a été accordée à MIS, l'acte original sera annulé et renvoyé à qui de droit dans les dix jours ouvrables suivant la notification de résiliation. Toutefois, MIS facturera ses honoraires selon le décompte d'opérations et les frais engagés pour les démarches déjà entreprises.

MIS, se réserve le droit de statuer sur ce qu'elle accepte à titre de motifs valables et justifiés dans le cadre d'une résiliation anticipée de la part du/des client/s.

Les frais inhérents à une résiliation anticipée de la part du/des client/s sont prévus à l'article 5 des présentes conditions générales.

3.4 En cas de résiliation des relations contractuelles de la part de MIS, l'éventuel solde excédentaire en compte sera remboursé au/x client/s dans un délai maximal de 60 jours suivant la résiliation.

### **Article 4 – Responsabilités générales et retenues légales**

4.1 Dans le cadre de ses mandats, MIS ne peut aucunement être tenue responsable de l'échec d'une affaire quelconque qu'elle soit d'ordre privée, commerciale ou judiciaire. En ce sens, sont exclues toutes actions en dommages et intérêts et autres prétentions à son encontre.



4.2 MIS met en place, avec toute la diligence due, les moyens à sa disposition ainsi qu'également selon les éventuels moyens fournis par le/s mandant/s afin de mener à bien ses démarches et missions. Cependant, le mandataire ne peut pas garantir de résultats et/ou de finalités à celles-ci. Sur la base du résultat d'une opération, démarche ou mission, le/s client/s ne peuvent pas prétendre à un rabais quelconque et/ou au remboursement de provisions versées.

4.3 Les éventuels délais d'intervention et de production communiqués par MIS sont dans tous les cas formulés à titre indicatif. MIS n'est pas tenu par ceux-ci pour autant qu'ils ne fassent pas l'objet d'une clause spécifique sur un document contractuel.

4.4 Le/s client/s est/sont responsable/s de la légitimité des missions qu'il/s confie/nt au mandataire. Il/s doit/vent ainsi lui transmettre uniquement des informations conformes à la vérité et ce, sans dissimuler de manière volontaire le moindre fait. Il/s est/sont de ce fait tenu/s au devoir de coopération absolu. Ainsi, il/s n'est/sont pas autorisé/s à dissimuler des informations utiles à la réalisation de l'affaire confiée à MIS, ni à lui transmettre des informations erronées ou incomplètes.

À défaut du respect de cette disposition, le/s client/s est/sont irrévocablement tenu/s d'indemniser MIS à sa première requête pour toute prétention en dommages et intérêts.

4.5 MIS se réserve le droit de reporter ou d'abandonner la tenue d'une opération discutée et/ou planifiée, qu'il s'agisse de démarches ou de missions et de manière partielle ou complète, afin de ne pas commettre d'action illicite et/ou qu'ils lui seraient préjudiciables. À ce titre, toutes éventuelles prétentions à son encontre sont exclues.

4.6 Selon les besoins des affaires traitées, MIS peut recourir à divers sous-traitants, experts, consultants et prestataires spécialisés pour l'exécution partiel ou entière d'opérations, ou encore également, dans le cadre d'une collaboration commune.

Dans ce cas de figure, sous réserve de dispositions légales contradictoires, ces derniers seront liés aux mêmes engagements envers le/s client/s que garantis par le mandataire dans le cadre d'une convention écrite.

Sont exclus de cette clause tout éventuel informateur ou individu en tant que source d'information qui n'est pas lié contractuellement avec MIS.

4.7 Dans le cadre de ses mandats, MIS peut se référer en tout temps aux conseils d'un juriste de son choix. Celui-ci peut être amené à conseiller le mandataire sur d'éventuelles démarches spécifiques à entreprendre, ou alors, sur d'éventuelles restrictions légales à observer.

Un juriste peut être consulté par MIS pour toutes questions de droits et d'obligations, pour la relecture de documents produits (par exemple un rapport, un avis d'information, etc...), et afin de conseiller le/s client/s.

Les coûts inhérents de conseils spécialisés et/ou juridiques sont à la charge exclusive du/des client/s.

4.8 Tous tiers engagés ou consultés par MIS dans le cadre d'un mandat peuvent être amenés à facturer leurs prestations directement auprès du/des client/s. À cet effet, les présentes conditions générales confèrent au mandataire un pouvoir de substitution en ce sens (voir article 9.4 CG/v.11-2019).

4.9 Autant les documents contractuels émis par MIS que les présentes conditions générales, dans le cadre de toutes les activités du mandataire pour le compte du/des client/s, ont valeur de reconnaissance de dette au sens de l'article 82 LP (Loi fédérale sur la poursuite pour dettes).

Faisant foi pour la base de calcul du montant de la créance, les factures émises, les décomptes d'opérations (TimeSheet) et/ou le rapport produit par MIS.

4.10 De manière générale, si le/s client/s violent la loi, les clauses des présentes conditions générales, le principe de la bonne foi contractuelle ou de par son/leur comportement, il/s compromet/tent la réputation et/ou l'honorabilité du mandataire de quelque manière que ce soit, MIS se réserve le droit de résilier toute relation contractuelle courante avec effet immédiat et sans préavis. Par conséquent, elle pourra exiger le paiement complet de ses honoraires en cours, frais et débours engagés ainsi qu'une indemnité à hauteur des prestations qui auraient encore dus/pus être fournies.

En sus, le/s client/s est/sont irrévocablement tenu d'indemniser MIS à sa première requête pour toute prétention fondée en dommages et intérêts supplémentaires.

Dans le sens de l'alinéa précédent, si la résiliation des relations contractuelles intervient de manière préventive suite à un désaccord entre les parties, sans qu'aucune faute ne puisse être invoquée, seul le paiement complet des honoraires en cours, des frais et débours engagés pourront être exigé par MIS. En revanche, dans le cas d'une telle situation, toutes prétentions en dommages et intérêts de la part du/des client/s sont strictement exclues.

## **Article 5 – Tarifs et conditions de paiements**

a) Tarifs :

5.1 Les tarifs généraux en vigueur sont indiqués sur l'annexe 1 des présentes conditions générales. Les tarifs pratiqués par MIS peuvent être réajusté en tout temps et sans préavis spécifiques.



Lors de la facturation finale, les tarifs retenus seront ceux en vigueur au moment de l'édition de la facture.

5.2 Des forfaits spécifiques sur les honoraires peuvent être convenus d'entente entre les parties dans certains cas. Les conditions forfaitaires doivent être précisément spécifiés sur un document contractuel afin de déployer leurs effets.

5.3 Une prime de réussite consentie par le/s client/s dans le cadre de mandat/s ne peut en aucun cas se substituer au paiement des honoraires, frais et débours et/ou au paiement de provisions et/ou de factures.

La prime de réussite peut ouvrir un droit à une réduction sur la facturation finale pour autant que le paiement de la prime s'effectue dans le même délai que la facture. Toute éventuelle réduction est sujette à acceptation par MIS. Les conditions liées au versement d'une prime de réussite doivent être précisément spécifiés sur un document contractuel afin de déployer leurs effets.

5.4 Des frais généraux sont facturés en sus pour la prise en charge de l'affaire, l'organisation interne inhérente au bon déroulement des opérations et pour les frais administratifs généraux qui ne sont pas facturés au temps. Également, cette taxe interne spécifique couvre la participation du/des client/s aux frais de sécurité de l'information et des archives. Ceux-ci, seront toutefois limités à maximum 3% du montant de facturation finale hors taxes.

5.5 La taxe sur la valeur ajoutée est exclusivement à la charge du/des client/s.

5.6 MIS est en droit de majorer ses honoraires selon certains facteurs ayant une influence sur la prise en charge de l'affaires et/ou sur la réalisation de démarches et/ou d'opérations. Les principaux facteurs pouvant amener à une majoration des honoraires sont (liste non-exhaustive) :

- > la difficulté des conditions d'intervention ;
- > l'urgence d'intervention ;
- > la complexité de l'affaire ou de la/des tâche/s à accomplir ;
- > la dangerosité du contexte ou de l'environnement ;
- > l'analyse des risques (économiques, judiciaires, réputationnels).

La majoration peut s'effectuer sur tout honoraire accompli ou futur, qu'il ait été ou non devisé ou estimé sur la base des tarifs généraux. Si un/des facteur/s est/sont réuni/s, le droit de facturer un supplément d'honoraire n'est pas contestable. Cependant, la majoration sera limitée à un maximum d'une valeur allant jusqu'à 50% supplémentaires du tarif général de base.

5.7 Des frais pour la résiliation anticipée des relations contractuelles de la part du/des client/s sans juste motif sont facturés en sus de toutes éventuelles autres prétentions, pour chaque contrat résilié, un montant forfaitaire de CHF 500.00.

b) Paiements et conditions :

5.8 Les tarifs indiqués sur les documents émis par MIS s'expriment toujours hors taxes s'il n'est pas indiqué de mention contraire.

5.9 Les paiements en faveur de MIS s'effectuent sur facturation et en francs suisses, taxes en sus.

Le/s client/s domiciliés à l'étranger peuvent régler leur/s facture/s en Euro, en Livres Sterling ou en Dollar US, le taux de change applicable étant celui en vigueur au moment de la transaction, majoré de 1,5% de frais pour le traitement interne supplémentaire.

5.10 Pour des paiements en devises étrangères, MIS peut fournir au/x client/s des coordonnées de paiements sur des comptes tiers via des intermédiaires financiers.

5.11 MIS peut externaliser sa gestion comptable. Ainsi, une entreprise tierce dûment désignée par MIS peut émettre des factures et gérer la réception des paiements. Toutefois, les versements doivent toujours être effectué en faveur de MIS ou d'une société affiliée.

5.12 Un paiement en cryptomonnaie ne peut être envisagé qu'uniquement sur le solde demeurant suite à la facturation finale. Les factures de provisions sont exclusivement régulées en monnaie fiduciaire.

La demande de paiement en cryptomonnaie doit parvenir au mandataire avant l'échéance de la facture et demeure sujette à son acceptation par MIS.

5.13 Une avance de frais à titre de provisions est exigée à l'ouverture du dossier et, en principe, avant que MIS entame ses premières démarches et/ou opération/s pour le compte du/des client/s.

La première demande de provisions est calculée sur une estimation non-exhaustive des démarches initiales à entreprendre.

Concernant les mandats basés sur des offres forfaitaires ou sur devis, la provision minimale correspond à :

- > Jusqu'à la totalité de la valeur de prestations devisée pour un contrat d'une valeur allant jusqu'à CHF 10'000.- ;
- > Jusqu'à 2/3 de la valeur de prestations devisée pour un contrat d'une valeur inférieure à CHF 35'000.-, mais au minimum de CHF 5'000.- ;



> 50% de la valeur de prestations estimées pour un contrat d'une valeur devisée supérieure à CHF 35'000.-, mais au minimum de CHF 20'000.- ;

Les provisions peuvent être appréciées différemment par MIS, notamment selon les garanties offertes par le/s client/s. MIS se réserve le droit d'exiger que le montant total de la valeur de prestations estimées lui soit versé avant d'entamer ses premières démarches.

MIS peut exiger en tout temps le paiement de provisions supplémentaires.

5.14 Le mandataire est en droit de suspendre ou différer ses démarches et opérations en cours ou futures lorsqu'un montant facturé, même provisionnel, est en souffrance.

5.15 Les rapports, avis d'informations ou compte-rendu d'enquête ainsi que tout autre produit, peuvent n'être remis au/x client/s qu'après réception par MIS du paiement complet des montants ouverts et/ou de la facturation finale.

5.16 Le paiement échelonné d'un solde ouvert peut être accordé, sous conditions, à la demande motivée du/des client/s. Le cas échéant, un accord de paiement sous forme de convention écrite devra être obligatoirement établi.

5.17 Les paiements en espèce d'une valeur de plus de CHF 10'000.- s'effectuent uniquement dans un lieu préalablement indiqué par MIS.

5.18 Sans autres indications sur la facture, les échéances de paiements sont de dix jours pour une facturation provisionnelle et de quinze jours pour une facturation finale. Les délais courent dès réception postale ou électronique de la facture.

c) Retard et défaut de paiement :

5.19 Tout retard de paiement porte un intérêt moratoire légale de 8% l'an dès la date d'échéance de la facture.

5.20 La production de rappel et de mise en demeure est exclusivement à la charge du/des client/s. Les frais de relances sont cumulatifs et s'apprécie de la manière suivante :

- > CHF 15.00 pour le 1er rappel ;
- > CHF 30.00 pour le 2ème rappel ;
- > CHF 50.00 pour la mise en demeure (sommaton).

5.21 À l'échéance de la sommaton, la créance due portera en sus un intérêt compensatoire mensuel de 1,5% à titre d'indemnités. L'intérêt compensatoire se calcule sur le montant de la créance jusqu'à son extinction.

5.22 L'entier des frais inhérents à l'encaissement et/ou au recouvrement des montants dus en faveur de MIS sont exclusivement à la charge du/des client/s. Cette clause est valable autant pour des démarches extrajudiciaires que les procédures judiciaires et d'exécutions forcées, en Suisse et/ou à l'étranger.

Les sociétés de recouvrements spécialisées ou juristes mandatés dans le cadre d'un recouvrement, peuvent facturer leur frais et honoraire directement auprès du/des client/s.

Les démarches entreprises par le service contentieux de MIS, qu'elles soient administratives, procédurales ou autres, seront facturées conformément aux tarifs généraux en vigueur en sus de la créance initiale.

## **Article 6 – Rapports et archivage**

6.1 Les rapports, avis d'informations et comptes-rendus d'enquête originaux sont rédigés uniquement en langue française, cette dernière faisant foi.

Cependant, des copies informatives en langue étrangère peuvent être produites à l'entière décharge de MIS concernant leur teneur. La traduction professionnelle et/ou certifiée est à la charge du/des client/s.

6.2 Les signataires rédigent les rapports et comptes-rendus d'enquête en qualité de déposition.

6.3 La diffusion publique des rapports, avis d'information et autres comptes-rendus est strictement interdite sans l'accord écrit de MIS.

6.4 Pour des raisons de qualités d'impression, MIS peut déléguer la production des rapports et comptes-rendus auprès d'un imprimeur spécialisé tiers. Le cas échéant, ce dernier est tenu à des conditions strictes en matière de confidentialité et de protection des données.

6.5 En général, MIS produit ses rapports et compte-rendu d'enquête en quatre (4) exemplaires :

- > 1x exemplaire original signé remis au/x mandant/s ;
- > 2x exemplaires anonymisés remis au/x mandant/s ;
- > 1x exemplaire original archivé par MIS.



Des exemplaires de copie supplémentaires peuvent être commandés dans les dix (10) ans suivant la date de production aux conditions tarifaires prévues selon les tarifs généraux en vigueur.

6.6 Lors de la clôture du dossier, MIS archive pour une durée minimale de dix (10) ans un fichier client contenant les documents suivants, pour autant qu'ils aient été produits :

- > La fiche de données clients ;
- > Les notes d'entretien ;
- > Les documents contractuels et copie de procuration (annulée) ;
- > Les éventuelles pièces justificatives ou copies de ces dernières ;
- > Les compte-rendu internes, les notes internes et le décompte d'opérations ;
- > Un exemplaire du/des rapport/s, des avis d'informations et/ou des comptes-rendus d'enquête ;
- > Les pièces annexées au/x rapport/s, au/x avis d'information et/ou au/x compte/s-rendu/s d'enquête.

Les autres données sont soit retournées au/x client/s, soit détruites de manière définitive.

L'accès au fichier d'archive n'est autorisé qu'au/x client/s et à son/ses représentant/s légal/aux, ou à un juge d'instruction dans le cadre d'une demande judiciaire ou d'une décision judiciaire entrée en force, sous réserve des dispositions prévues par la LPD (Loi fédérale sur la protection des données).

6.7 L'archivage peut s'effectuer soit sous forme physique, soit sous forme digital.

L'archivage physique s'effectue uniquement par les soins de MIS en Suisse et sans recourir à des services tiers.

L'archivage digital s'effectue sous forme de dossiers fixés sur un support externe physique stocké en Suisse et/ou sous forme de dossiers stocké sur des espaces dédiés auprès de sociétés spécialisées.

6.8 Sont exclues toutes actions en dommages et intérêts et autres prétentions à l'encontre de MIS en cas de soustraction criminelle de données, de pertes ou de détériorations de données résultant d'événements étrangers aux intentions du mandataire.

## **Article 7 – Correspondances et communications**

7.1 La correspondance écrite standard est, en générale, transmise soit par voie postale, soit par voie de courrier électronique. Les envois électroniques transmis sur l'adresse de courriel fournie par le/les client/s sont réputés notifiés 24 heures après l'envoi par MIS pour autant qu'aucun message d'échec de l'envoi ou de non-distribution ait été notifié lors de l'envoi.

7.2 La correspondance écrite sensible peut être transmise soit par voie postale recommandée ou par voie de coursier contre signature du destinataire exclusivement, soit encore en main propre. MIS peut également sans autres indications du/des client/s et à son entière décharge, communiquer des correspondances écrites sensibles par d'autre moyen usuel de communication.

7.3 Les communications téléphoniques peuvent être effectuées par appels vocaux, visio-conférence, SMS ou tout autres systèmes de messagerie sans autres indications du/des client/s.

7.4 À la demande du/des client/s, un protocole de sécurité spécifique peut être mis en place pour l'échange de données électroniques par voie de transfert crypté et/ou pour les communications téléphoniques. Les coûts inhérents aux protocoles sont à la charge du/des client/s.

7.5 Le/s client/s est/sont responsable/s des moyens de correspondances et de communications qu'il/s utilise/nt. MIS décline toutes responsabilités en cas de pertes, de fuites, de vols, de détériorations ou d'interceptions de données. À la demande et aux frais du/des client/s, des protocoles spécifiques peuvent être mis en place afin de réduire les éventuels risques.

## **Article 8 – Confidentialité et protection des données**

8.1 La confidentialité des entretiens et des débats entre le/s client/s et MIS est garantie.

8.2 MIS s'engage à traiter de façon strictement confidentielle les données transmises par le/s client/s de même que les données qu'elle recueillera en vertu des relations contractuelles et à ne pas les rendre accessibles à des tiers, exceptés pour les collaborateurs, les prestataires et les sous-traitants qu'elle aura dûment désignés pour l'exécution d'une tâche ou d'une opération.

8.3 Les données transmises par le/s client/s à MIS ainsi que celles qu'elle recueillera en vertu du mandat serviront exclusivement aux buts décrits dans le document contractuel concerné. Aucune valorisation ni traitement de ces données à des fins propres n'est entrepris par MIS.

8.4 Pour les affaires domiciliées sur le territoire cantonal de la république et du canton de Genève, la loi sur les agents intermédiaires prévoit un droit de regard éventuel du Département de la sécurité et de l'économie.



8.5 Selon les besoins stratégiques ayant pour but la réalisation de l'affaire, MIS se réserve le droit d'émettre des communications de données ciblées. Le cas échéant, le/s client/s seront informés d'une telle démarche.

8.6 Demeurant réservées, les dispositions légales en matière de protection des données, de transparence, de conservation des données et d'obligations de collaborer avec l'autorité.

#### **Article 9 – Dispositions complémentaires**

9.1 En cas de constatations d'un délit pénal grave et/ou d'un crime, MIS est en droit de communiquer sur les faits observés auprès des autorités compétentes. À cet effet, le/s client/s délègue/nt MIS de son devoir de discrétion, de confidentialité et de son secret professionnel sur les éléments en lien avec l'événement.

9.2 Lorsque la situation l'exige, MIS se réserve le droit de communiquer des faits ou des éléments aux autorités compétentes afin de prévenir la commission d'un délit grave et/ou d'un crime. À cet effet, le/s mandant/s délègue/nt MIS de son devoir de discrétion, de confidentialité et de son secret professionnel sur les éléments en lien avec l'événement.

9.3 MIS se réserve le droit de poursuivre judiciairement sans préavis tout comportement à caractère nuisible pour sa réputation et toute violation de dispositions légales à son égard.

9.4 Dans le but de faciliter et d'accélérer les processus d'obtention d'information, de diligenter des actions ou opérations spécifiques et/ou d'engager des prestataires tiers pour le compte du/des client/s, les présentes conditions générales et le contrat de mandat ont valeur de procuration avec pouvoir de substitution en faveur de MIS. Sans autre document de procuration, celle conférée par la présente clause se limite à l'obtention d'information pour le compte du/des mandant/s et à la possibilité d'engager légalement des tiers pour son/leur compte.

#### **Article 10 – Modification des présentes conditions générales**

10.1 MIS se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales, en tout temps et sans préavis. Le/s client/s ayant des relations courantes peut/vent, sur demande, être informé lors de l'édition d'une nouvelle version des conditions générales.

10.2 Si l'une ou l'autre des dispositions ou clauses prévues dans les présentes conditions générales n'était pas valable, pas conforme ou pas applicable, cela n'entraîne en aucun cas l'invalidité, l'annulation ou la non-exécution des autres dispositions des présentes conditions. La clause non valable, non conforme ou inapplicable sera remplacée par une autre clause valable, conforme et applicable correspondant le plus possible au sens et au but de la clause invalidée.

10.3 L'entrée en vigueur d'une nouvelle version des conditions générales pour toutes les relations contractuelles courantes est effective dès le 1er jour du mois suivant l'édition de la nouvelle version.

#### **Article 11 – For juridique**

11.1 Le droit de référence s'appliquant pour toutes relations contractuelles avec MIS est le droit Suisse ainsi que les dispositions légales cantonales en vigueur.

11.2 Tout litige découlant des relations entre MIS et le/s client/s concernant un mandat ou l'exécution de celui-ci, sera soumis à la juridiction des tribunaux compétents. Le for de référence étant celui du siège social du mandataire.