

Conditions générales d'OWS Security Sàrl

1. Généralités

1. En l'absence de dispositions contraires écrites, les présentes conditions générales (ci-après, les CG) constituent la base juridique contraignante des rapports contractuels entre OWS Security Sàrl (ci-après « OWS Security ») et ses mandant·e·s (ci-après, collectivement, « mandant »).
2. En accordant un mandat et/ou en concluant un autre contrat avec OWS Security, le mandant déclare consentir aux CG applicables audit mandat et/ou audit contrat. Lesdites CG s'appliquent aussi lorsque le mandant confirme un mandat ou un contrat (ci-après, collectivement, « contrat », « contrats » ou « mandat ») en y dérogeant.
3. Les dispositions dérogatoires du mandant ne sont pas reconnues et ne font pas partie des contrats conclus entre les parties.
4. En l'absence de règles contraires explicites, la communication par e-mail satisfait aussi à l'exigence de forme écrite.
5. OWS Security peut changer ses CG en tout temps sans indication des motifs. Ces modifications doivent être notifiées au mandant par e-mail au moins un mois avant leur entrée en vigueur. Si le mandant conteste lesdites modifications, il a le droit, en respectant un délai de 30 jours, de résilier exceptionnellement:
 - le mandat pour la fin de sa durée minimale, dès lors que son terme est postérieur à l'entrée en vigueur des nouvelles CG ou
 - un contrat, sans durée minimale ou dont la durée minimale a expiré, à la date d'entrée en vigueur des nouvelles CG.
6. La version actuelle et contraignante des CG est publiée sur www.ows-security.ch. Il est possible d'en obtenir en tout temps un exemplaire écrit auprès d'OWS Security Sàrl, Müllerstrasse 9, 2562 Port.

2. Étendue des prestations

1. OWS Security présente son offre de prestations à jour sur www.ows-security.ch.
2. OWS Security se réserve le droit de modifier son offre en tout temps. Tel est également le cas si OWS Security a transmis au mandant, y compris sous forme électronique, des catalogues, des brochures, des tarifs, des descriptions de produits ou des documents.

3. Commandes, offres, conclusion de contrats

1. En l'absence d'autres indications, l'offre d'OWS Security est valable pour une durée de 3 mois.
2. Toute commande passée par le mandant doit être considérée comme une offre contractuelle contraignante. Sauf indication contraire dans la commande, OWS Security est en droit d'accepter cette offre contractuelle dans les deux semaines suivant sa réception par OWS Security.
3. OWS Security n'est engagée que par les contrats écrits valablement signés par elle (accords de services, confirmations de mandats d'OWS Security, etc.). Les prestations à fournir par OWS Security sont énumérées de façon exhaustive dans les confirmations de mandats d'OWS Security ou dans les contrats (avec leurs éventuelles annexes) conclus avec OWS Security. OWS Security est autorisée à opérer des modifications générant des améliorations dans la mesure où ces dernières n'entraînent pas d'augmentation de prix.
4. Les modifications ou compléments apportés aux contrats ne sont valables que s'ils revêtent la forme écrite.
5. En cas de contradiction entre les dispositions de tout contrat ou accord (ci-après, collectivement, « contrat ») et celles des présentes CG, les dispositions du contrat prévalent.

4. Droits et obligation de diligence d'OWS Security

1. Le mandant accepte que le personnel et les agents de sécurité d'OWS Security (ci-après, collectivement, « personnel d'OWS Security ») soient habilités, en cas de menace grave, à décider des mesures proportionnées à prendre dans une telle situation pour écarter le danger.
2. OWS Security s'engage à traiter avec diligence les objets sensibles appartenant au mandant, tels que les clés, l'argent, les dossiers confidentiels, etc. qui lui ont été remis pour l'exécution de ses prestations contractuelles ou qui font partie intégrante du mandat.
3. OWS Security fournit les services convenus avec le soin et la diligence requis. OWS Security n'est toutefois pas redevable de succès/d'un résultat déterminé (ci-après, collectivement, « résultat ») et n'assume aucune garantie quant à l'obtention d'un résultat déterminé et/ou d'une sécurité intégrale.

5. Attribution d'une procuration à OWS Security

1. Sauf convention contraire, le mandant donne procuration à OWS Security pour accomplir tous les actes juridiques nécessaires et/ou utiles à l'exécution du mandat ou à la réalisation du contrat.
2. OWS Security est autorisée à faire appel en tout temps à la police, aux services sanitaires et/ou aux pompiers qui sont nécessaires pendant un événement. Les éventuels frais engendrés sont facturés en sus et séparément au mandant.

6. Obligation de collaboration du mandant et conséquences en cas de défaut

1. Le mandant est tenu de mettre en place les conditions organisationnelles et techniques nécessaires pour qu'OWS Security puisse fournir les services convenus dans le contrat. Le mandant fournira en temps utile à OWS Security les données et les documents de son entreprise demandés par OWS Security et nécessaires à la fourniture des services. Il informera immédiatement OWS Security de tout changement intervenu dans son entreprise susceptible de les influencer.
2. Le mandant obtiendra en temps utile les déclarations de consentement de tiers éventuellement nécessaires à l'exécution de ses obligations de collaboration.
3. Si, pour des raisons qui lui sont imputables, le mandant ne remplit pas, pas correctement ou remplit tardivement son obligation de collaboration, OWS Security est dégagée de toute responsabilité et de toute garantie et sera en outre en droit de facturer au mandant les frais supplémentaires qui en résultent en fonction des charges réelles.

7. Obligation d'information du mandant

- 7.1. Le mandant doit informer OWS Security en temps utile des conditions techniques particulières ainsi que des dispositions légales, réglementaires et autres applicables au siège du mandant, dans la mesure où elles sont importantes pour l'exécution du contrat.
- 7.2. Afin de garantir une bonne communication entre les parties, le mandant s'engage à informer OWS Security en temps utile (par e-mail à l'adresse office@ows-security.ch) de toute modification de ses coordonnées mentionnées dans le contrat, notamment de tout changement d'adresse, de personne de contact et de numéro de téléphone. La modification n'entrera en vigueur qu'après l'envoi, par OWS Security, d'un e-mail de confirmation au mandant, ou à une date ultérieure communiquée par le mandant.

8. Recours à des tiers

1. OWS Security est en tout moment en droit de faire appel à des tiers pour remplir ses obligations, à sa seule discréction. Le mandant doit en être informé au préalable. Il ne peut refuser la participation de certains tiers que pour de justes motifs.

9. Pouvoir de représentation

1. Sauf accord contraire, OWS Security est en droit de s'attendre à ce que l'ensemble du personnel du mandant soit habilité à le représenter.

10. Délais

1. Les délais convenus dans le contrat se prolongent dans une mesure raisonnable et OWS Security n'est pas en défaut dès lors que :
 - OWS Security ne reçoit pas à temps les informations nécessaires à l'exécution du contrat ou que le mandant les modifie ultérieurement ;
 - le mandant est en retard dans l'exécution de ses obligations contractuelles ;
 - des obstacles indépendants de la volonté d'OWS Security surviennent, tels que des événements naturels, des pandémies, des accidents, des perturbations importantes dans l'entreprise, des conflits du travail, des livraisons tardives ou manquantes et/ou des mesures officielles.

11. Établissement de rapports

1. Les heures de travail effectuées sont inscrites par le personnel d'OWS Security dans des rapports.

12. Rémunerations

1. Liste de prix : sauf accord contraire, les prix, les frais de service, les coûts, etc. se fondent sur la liste de prix actuelle publiée sur www.ows-security.ch.
2. Prix : les rémunérations à verser par le mandant (émoluments, coûts, etc.) découlent du contrat. Les prix sont facturés par heure et par employé·e d'OWS.
3. Nombre minimal d'heures, facturation et heures supplémentaires : les mandats sont facturés en fonction du temps de travail, le temps d'intervention d'un·e employé·e OWS étant d'au moins 3 heures par mandat/contrat. La facturation s'effectue par demi-heure. Les heures entamées sont arrondies à la demi-heure supérieure. Les heures supplémentaires sont facturées au tarif convenu, sans majoration.
4. Conseils : un montant forfaitaire est facturé pour les conseils et l'élaboration de concepts. En cas de conclusion d'un mandat ou d'un contrat sur cette base, le montant forfaitaire déjà versé est imputé au prix du mandat/contrat convenu.
5. Sauf accord contraire, tous les prix s'entendent nets, hors TVA, sans déduction.

13. Conditions de paiement et demeure

1. Le mandant s'engage à régler le montant de la facture au siège d'OWS Security, net, sans déduction d'escompte, de frais, d'impôts, de taxes, d'émoluments et autres, à la remise de la facture ou à sa réception, mais au plus tard dans les 30 jours suivant la date de facturation.
2. Si le mandant ne paie pas dans les délais, il est en demeure sans avertissement.
3. En cas de retard dans le cadre d'un paiement échelonné, le montant total du solde dû, majoré des intérêts, est exigible immédiatement.
4. Tout retard de paiement et la procédure de rappel qui en découle sont facturés comme suit : 25 francs par rappel, 30 francs par rappel adressé par courrier recommandé, intérêts moratoires de 5 %.
5. La compensation de créances par le mandant est exclue.
6. Si le mandant ne verse pas un acompte convenu et/ou une garantie dans les délais impartis, OWS Security peut résilier le contrat sans préavis ni dédommagement.
7. Si, à la date d'échéance, le mandant n'a ni payé la facture, ni formulé de contestation écrite et motivée à son encontre, OWS Security peut, jusqu'à régularisation des conséquences du retard, suspendre la fourniture de tous les services sans autre préavis et/ou résilier le contrat sans préavis ni indemnité.

14. Réclamations

1. Les éventuelles réclamations afférentes aux services et/ou mandats d'OWS Security doivent être adressées immédiatement et directement aux interlocuteurs de la direction d'OWS Security (office@ows-security.ch).

15. Exclusion de garantie et de responsabilité

1. OWS Security exclut toute garantie dans la mesure où la loi le permet.
2. OWS Security n'exerce aucune influence ni aucune fonction de surveillance en lien avec le SYSTEME DU PRESTATAIRE TIERS et les notifications d'événements transmises par ce dernier à la centrale OWS IOC. Ces éléments relèvent de la seule responsabilité du mandant ou du prestataire tiers. OWS Security ne peut donc pas garantir le fonctionnement ininterrompu et sans faille du SYSTEME DU PRESTATAIRE TIERS en tout temps, ni la transmission correcte des notifications d'événements.
3. La centrale OWS IOC est fournie via un réseau ouvert de prestataires tiers, en principe accessible à tous. OWS Security décline toute responsabilité pour tout dommage qui pourrait en résulter. OWS Security n'assume en particulier pas la responsabilité des dommages subis par le mandant et/ou des tiers en raison de notifications erronées, de notifications d'événements non déclenchées ou non transmises, de défauts techniques, de perturbations, d'interruptions et de retards, ainsi que d'interventions illégales ou de surcharge des installations des exploitants de réseaux et/ou de télécommunications, de blocages volontaires des accès électroniques, de perturbations, d'interruptions ou d'autres insuffisances apparus chez les exploitants de réseaux et/ou de télécommunications et/ou en cas de force majeure (tels que les conflits armés).
4. En cas de constatation de risques pour la sécurité, OWS Security se réserve le droit d'interrompre et/ou de bloquer la centrale OWS IOC sans préavis, à tout moment et pour la durée qui lui paraît nécessaire, jusqu'à la levée de dits risques. De même, OWS Security est en droit d'interrompre la centrale OWS IOC pour des travaux de maintenance. OWS Security n'est pas responsable des éventuels dommages résultant de telles interruptions ou blocages.
5. OWS Security a conclu une assurance responsabilité civile d'entreprise usuelle dans la branche avec une couverture de 10 millions de francs. Sur demande, une attestation d'assurance correspondante sera fournie au mandant.
6. Si un éventuel dommage n'est pas couvert par l'assurance responsabilité civile d'entreprise d'OWS Security, les règles suivante s'appliquent :
 - OWS Security n'est responsable que des dommages directs provoqués intentionnellement ou par négligence grave par les personnes agissant pour son compte et habilitées par elle (ci-après « PERSONNES »).
 - La responsabilité pour les auxiliaires d'exécution et les aides est entièrement exclue.
 - En cas de violation par négligence d'obligations contractuelles importantes, OWS Security n'est responsable que des dommages prévisibles et typiques causés par ses PERSONNES au mandant. Sa responsabilité en vertu de la présente disposition est dans tous les cas limitée au montant des cinq dernières factures annuelles payées par le mandant dans le cadre du présent contrat. Sont considérées comme des obligations importantes au sens de la présente disposition celles dont l'exécution permet la bonne réalisation du contrat, dont la violation compromet l'atteinte de l'objectif du contrat et au respect desquelles le mandant est en droit de se fier. En outre, la responsabilité d'OWS Security en raison du comportement ou des omissions de ses PERSONNES, d'auxiliaires et de sous-traitants est exclue en cas de négligence.
7. OWS Security n'assume aucune responsabilité pour les dommages causés ou subis par un tiers ou un événement au cours de l'exécution d'un mandat.

8. OWS Security n'est pas responsable des dommages résultant du comportement de tiers, d'événements, de défauts techniques d'installations, d'appareils, d'objets, de terminaux (ordinateurs, téléphones portables, etc.) du mandant ou de tiers, de systèmes de tiers et autres, ni du vol, d'effractions ou de tout autre acte illicite.
9. OWS Security n'est en aucun cas responsable des dommages indirects et/ou consécutifs tels que le manque à gagner ou autres dommages purement pécuniaires, les revendications de tiers, etc.
10. OWS Security n'assume aucune responsabilité du fait des dommages dus à des amendes infligées par les autorités mises dans l'incapacité de mener leurs contrôles parce que le personnel d'OWS Security a agi conformément à l'accord et à la mission confiée et a refusé l'accès aux autorités par ignorance.
11. En outre, la responsabilité d'OWS Security est subsidiaire ; elle ne délie pas le mandant de son obligation de conclure les assurances, notamment de choses, nécessaires.
12. OWS Security n'est pas responsable des services interrompus ou retardés en raison, notamment, d'accidents, de défaillances de tiers (par exemple, réseaux de communications et de fourniture d'électricité) ou d'entraves à la circulation routière.

16. Responsabilité du mandant

1. Le mandant est responsable du matériel mis à sa disposition par OWS Security.

17. Risque et sécurité avant et pendant les interventions

1. Obligation de notification : le mandant s'engage à notifier immédiatement par écrit à OWS Security tout événement affectant ou susceptible d'affecter la sécurité en lien avec des mandats existants ou en cours d'OWS Security (courriers de menace, attentats, etc.), afin que le personnel d'OWS Security chargé du mandat puisse réagir immédiatement.
2. Abus :
 - Les services d'OWS Security ainsi que les missions du personnel d'OWS sont régis par la législation du pays dans lequel se déroule la mission et ne doivent pas être utilisés par le client à des fins illégales.
 - Il est aussi interdit d'exposer sciemment et intentionnellement le personnel d'OWS Security à des risques élevés et d'en abuser à des fins illégales.
 - Si le personnel d'OWS Security constate un abus au sens du présent chiffre, il est en droit, après consultation de la direction d'OWS Security, de suspendre immédiatement son service et de refuser de continuer à le fournir.
 - En pareil cas, le mandant est tenu de payer le service fourni jusqu'à cette interruption.
3. Armement :
 - Le personnel d'OWS Security est équipé par défaut d'un spray au poivre, qu'il peut utiliser en cas de besoin, conformément aux dispositions légales et dans le respect du principe de la proportionnalité.
 - D'autres armes ne sont portées qu'en cas de besoin, conformément aux dispositions légales en vigueur et moyennant une information préalable du mandant. Chaque personne employée par OWS Security est formée à ses armes et au matériel porté et possède les permis de port d'armes correspondants.
4. Droit au domicile :
 - Pendant la durée du service, le droit au domicile est transféré ou co-transféré au personnel OWS chargé du mandat. Les domaines relevant des compétences des pouvoirs publics et/ou de l'exécutif constituent des exceptions.
 - Si un mandat est exécuté dans des locaux qui sont ou peuvent être contrôlés en vertu de la loi par des autorités, telles que la police du feu, la police du commerce, le contrôle des denrées alimentaires, l'inspection du bâtiment, les douanes, etc., le mandant a l'obligation d'en informer le personnel d'OWS Security chargé du mandat avant le début du service.

18. Clause d'exclusivité et interdiction de débauchage

1. Le mandant garantit à OWS Security l'exclusivité dans le cadre des services qu'elle doit fournir. Le mandant n'est par conséquent pas autorisé à engager directement ou indirectement d'autres entreprises de sécurité ou d'autres personnes actives dans le domaine et travaillant pour leur propre compte, pour effectuer un service de sécurité identique ou similaire, sans l'accord écrit préalable d'OWS Security.
2. En outre, il est interdit au mandant de débaucher le personnel d'OWS Security et de l'engager ou le mandater à son nom pour des opérations sécuritaires au sens large. La présente interdiction s'applique pendant un an à compter du dernier engagement d'OWS Security auprès du mandant.
3. Si le mandant viole les chiffres 18.1 et/ou 18.2, il doit à OWS Security une peine conventionnelle de 10 000 francs par violation. L'application du présent accord et d'autres dommages et intérêts demeurent réservés.

19. Confidentialité

1. Les parties contractantes s'engagent à respecter leurs secrets d'affaires respectifs. Elles s'engagent, ainsi que leur personnel, à traiter de manière strictement confidentielle toutes les informations non accessibles au public dont elles ont eu connaissance en exécutant des mandats et/ou dans le cadre de leurs rapports contractuels et à s'abstenir de les communiquer partiellement ou intégralement à des tiers, de les publier et de les utiliser à des fins personnelles. L'étendue de la confidentialité peut être adaptée aux circonstances particulières en convenant contractuellement de mesures spécifiques.
2. Le personnel d'OWS Security est rendu attentif à leur devoir de confidentialité et est tenu de garder le secret.
3. L'obligation de traitement confidentiel ne s'applique cependant pas aux informations accessibles au public, déjà connues des parties ou obtenues par une partie indépendamment et en dehors du cadre du présent contrat ou acquises légalement par des tiers.
4. Le devoir de confidentialité se poursuit, dans la mesure où les parties pourraient avoir un intérêt légitime à la confidentialité, même après la fin de la présente relation contractuelle, sans limite de temps ou de lieu.

20. Protection des données

1. OWS Security traitera les données du mandant avec le soin habituel dans les affaires et les protègera contre toute utilisation abusive et toute perte. Elle prendra les mesures techniques et organisationnelles conformes à la loi fédérale sur la protection des données ou, le cas échéant, à des accords plus étendus entre les parties. Ce faisant, OWS Security utilisera et traitera les données personnelles du mandant exclusivement dans le cadre de l'objectif convenu ainsi que pour le traitement et l'exécution du contrat (fourniture des prestations, facturation, mise en demeure et recouvrement, etc.).
2. Les éventuelles sauvegardes, archivages et autres traitements des données du mandant par OWS Security doivent faire l'objet d'un accord séparé.
3. Le mandant est seul responsable du respect des dispositions légales en matière de protection des données. Il est notamment seul responsable du traitement des données personnelles conformément à la loi (par exemple, le consentement éventuellement requis des personnes concernées).
4. Le mandant est responsable de la légalité de la transmission des données ainsi que des données transmises à OWS Security.
5. Le mandant libère OWS Security d'éventuelles prétentions de tiers motivées par une violation de la législation sur la protection des données en raison du traitement par OWS Security des données personnelles du mandant conformément au contrat.

6. OWS Security est en droit de suspendre immédiatement ses services ou à résilier son contrat avec le mandant sans préavis en cas d'utilisation illégale du SYSTEME DU PRESTATAIRE TIERS et/ou des données personnelles par le mandant. Il n'existe pas de droit de demander une restitution au prorata des rémunérations déjà versées.

21. **Début et durée**
 1. Le service commence à la date et à l'heure convenues.
 2. La durée de la mission est en principe déterminée par les heures de service convenues. La durée minimale d'intervention est de 3 heures par employé OWS engagé.
 3. Les services limités dans le temps peuvent être prolongés après une concertation rapide et avec l'accord d'OWS Security, dès lors que les dispositions légales relatives à la durée maximale de travail journalier des agents de sécurité sont respectées.

22. Résiliation et fin anticipée du contrat

1. Le délai de préavis des contrats à durée déterminée est de 21 jours avant la mission. Si le mandant résilie des contrats à durée déterminée sans respecter ce délai de préavis de 21 jours, il s'engage à verser à OWS Security l'ensemble du montant correspondant au mandat prévu par le contrat.
2. Pour les services/contrats de service à durée indéterminée, le mandant doit respecter un délai de préavis de 30 jours. Pour les contrats à durée indéterminée payés à l'heure, le mandant doit verser une peine conventionnelle de 3000 francs en cas de non-respect du délai de résiliation.
3. Les annulations écrites de missions par le mandant, qui n'ont pas été convenues dans le cadre d'un contrat écrit (à durée déterminée ou indéterminée) mais qui ont été passées uniquement par oral, par e-mail, via Teams, etc. et acceptées par OWS Security, n'entraînent pas de frais jusqu'à 8 jours avant le début du travail. En cas d'annulation à court terme de telles missions, le mandant doit verser à OWS Security les rémunérations convenues (ci-après « montant ») dans les proportions suivantes :
 - jusqu'à 7 jours avant le début du travail, 15 % du montant
 - jusqu'à 48 heures avant le début du travail, 25 % du montant
 - jusqu'à 24 heures avant le début du travail, 50 % du montant
 - dans un délai inférieur à 24 heures avant le début du travail, 75 % du montant
 - dès le début du travail, 100 % du montant

Ces montants sont immédiatement facturés au mandant.

4. Les parties contractantes sont ensuite en droit de résilier la relation contractuelle de façon anticipée pour de justes motifs. De tels motifs existent notamment lorsque la sécurité du personnel d'OWS Security n'est plus garantie ou que le mandant ne s'est pas acquitté de ses obligations de paiement malgré un rappel. Les services déjà fournis jusqu'à la résiliation anticipée seront facturés au mandant conformément au contrat.
5. Si OWS Security doit cesser ses activités et donc ses services de façon surprenante et non fautive, elle en informe le mandant dès que possible. Dans ce cas, OWS Security est en droit de résilier l'ensemble des mandats ou des contrats sans préavis et sans verser de dommages et intérêts. La présente disposition s'applique également aux clients commerciaux. Les services déjà fournis jusqu'à la résiliation anticipée seront facturés au mandant conformément au contrat.

23. Dispositions finales

1. Si l'une des dispositions des présentes CG est ou devient invalide ou inapplicable, la validité des autres dispositions n'en est pas affectée.
2. Le droit suisse des obligations s'applique de façon subsidiaire aux présentes CG.
3. Aucune partie ne peut céder ses droits et obligations découlant du présent contrat à des tiers sans accord écrit de l'autre partie.
4. Le contrat est soumis au droit suisse. Le **for** est **Port/BE**.

(État au 12 septembre 2022)