

### 1. Généralités

---

Les «Conditions particulières réseau managé» de Dukiwi SA («Dukiwi») s'appliquent au domaine de la gestion des réseaux informatiques d'entreprise en complément aux Conditions générales de vente des prestations («CGV»). En cas de contradiction, elles prévalent sur les CGV.

### 2. Prestations de Dukiwi

---

#### 2.1. Généralités

Dukiwi permet au client de sécuriser son réseau avec un pare-feu (« FireWall ») et de surveiller les communications entrantes et sortantes. Les clients peuvent se connecter au FireWall avec un compte utilisateur « Guest ». Les comptes admins sont réservés à Dukiwi qui se charge de maintenir un niveau de sécurité suffisant pour éviter toute tentative de piratage. Si le client résilie le contrat dans le respect de la durée minimale contractuelle de résiliation, les codes d'accès lui sont transmis par courrier postal. Cette prestation est une mesure commune de protection du réseau mais ne garantit pas une sécurité sans faille. Elle permet de détecter des menaces sur le réseau et d'en informer Dukiwi qui prendra les mesures nécessaires, à savoir : informer le client dans la journée suivant la détection afin que le client prenne les mesures nécessaires à l'éradication de la menace. Les solutions fournies permettent de bloquer et contrer certaines menaces automatiquement. Le FireWall est mis à jour régulièrement par le constructeur et permet de garder une base de données des menaces actuelles. Dukiwi se charge de vérifier que les mises à jour sont effectuées correctement et que les sauvegardes de la configuration sont effectuées périodiquement. En cas de Zéro-Day (nouvelle menace) l'appareil va essayer de détecter le matériel qui a un comportement étrange sur le réseau (Fort trafic, accès à des sites pirates, etc).

#### 2.2. Mesures de protection

Les mots de passes de sécurité éventuellement attribués au client doivent être conservés avec soin, séparés du firewall et ne doivent pas être divulgués à des tiers. Il est en outre recommandé au client de changer les mots de passe WiFi à intervalle régulier. Le client doit annoncer tout comportement suspect de son matériel (ordinateurs, imprimantes, scanners, etc) qui ne résultent pas de sa propre manipulation desdits appareils.

### 3. Prix, facturation et conditions de paiement

---

Les tarifs sont indiqués sur le site web [www.dukiwi.com/startups](http://www.dukiwi.com/startups). Et sont mis à jour régulièrement.

#### 3.1. Retard de paiement

Dukiwi envoie en règle générale un rappel avant la demande de paiement du solde contractuel minimal dans son intégralité.

#### 3.2. Matériel en prêt

Dukiwi peut aussi demander à récupérer le matériel loué si le matériel appartient encore à Dukiwi selon les dispositions contractuelles de location.

### 4. Autres dispositions

---

#### 4.1. Risques d'utilisation

Dukiwi s'efforce de prendre des mesures propres à assurer la sécurité de l'infrastructure et des prestations. Le client est confronté aux risques particuliers suivants :

- Les données et les e-mails transmis de manière non cryptée peuvent être lus, modifiés, détournés ou retardés par des tiers non autorisés.
- Les expéditeurs peuvent être falsifiés.
- Les contributions à des newsgroups, forums et chats peuvent être des contrefaçons ou être falsifiés et évalués par des tiers.
- Des tiers peuvent notamment surveiller le trafic Internet sur le World Wide Web (WWW) et obtenir des noms et mots de passe d'utilisateur.
- Les liaisons par WiFi, Bluetooth et par infrarouge ne sont pas sécurisées.

#### 4.2. Restrictions d'utilisation

En complément aux CGV, Dukiwi ne peut donner aucune garantie :

- en cas de piratage dû à une mauvaise manipulation des utilisateurs
- pour des temps de transfert et des capacités (p. ex. pour le WiFi)
- pour la distribution d'informations échangées (p. ex. e-mails) par l'accès Internet chez le client et le destinataire.
- pour l'accès à Internet sans perturbation via le réseau de télécommunication de votre fournisseur d'accès internet (« FAI ») ou le WiFi

Les champs électromagnétiques induits par des terminaux peuvent perturber le fonctionnement d'autres appareils tels que les appareils auditifs, les stimulateurs cardiaques ou les appareils ménagers. Afin de limiter les dérangements, il convient de respecter les mesures de sécurité indiquées par le fabricant.

## **5. Durée et résiliation**

---

### **5.1. Durée et résiliation du contrat**

En général une durée minimale du contrat indiquée dans l'offre est valable pour le contrat. Dans le cas contraire le contrat est à durée indéterminée. Le contrat peut être résilié la première fois pour l'échéance de la durée minimale du contrat. En l'absence de résiliation, le contrat est prolongé pour une durée indéterminée. Sans durée minimale du contrat ou après son expiration, les délais et dates de résiliation s'appliquent conformément au chiffre 11 des CGV. Les réglementations des CGV relatives à la durée minimale du service (chiffre 11) font foi en cas de modification pendant la durée minimale de contrat et lors de la résiliation anticipée par le client ou par Dukiwi.

Le client peut résilier le contrat de manière anticipée et sans conséquence financière :

- s'il n'a plus aucune connexion du réseau de façon permanente (mais au moins de manière ininterrompue durant 7 jours) à son adresse de domicile sans qu'il s'agisse d'un cas de force majeure.
- si, après un déménagement, il n'a plus aucune réception du réseau de façon permanente (mais au moins de manière ininterrompue durant 7 jours) à sa nouvelle adresse de domicile sans qu'il s'agisse d'un cas de force majeure.

Si en cas de décès du client l'utilisation du matériel réseau mis à disposition n'est pas poursuivie par un héritier ou un tiers, le contrat peut être résilié avec effet au jour du décès sans conséquence financière.

### **6. Services supplémentaires et options**

---

A défaut d'autres dispositions le délai de résiliation se monte à 30 jours pour le service supplémentaire ou l'option concerné.

Novembre 2024