Conditions générales de vente de la société ISD Software und Systeme GmbH

1. Dispositions générales

1.1. Champ d'application des présentes CGV

1.1.1. Nous ne concluons des contrats de livraisons et de services avec des entreprises, des personnes morales de droit public et des fonds spéciaux de droit public que sur la base des présentes conditions générales de vente (« CGV ») dans leur version actuellement en vigueur. Les présentes CGV ne s'appliquent pas aux consommateurs.

1.1.2. Les présentes CGV s'appliquent également à tous les contrats à venir dans le cadre de la relation commerciale actuelle avec le client. Le client peut télécharger ces CGV à tout moment sur la page d'accueil d'ISD à l'adresse : www.isdgroup.com. Nous nous ferons également un plaisir de les lui faire parvenir gratuitement sur demande. En cas de doute, le texte du contrat des CGV dans sa version en allemand fait foi.

1.1.3. Opposition est faite par la présente aux conditions de vente et d'achat du client. Les conditions d'achat ou d'autres conditions de vente du client (« CGV d'achat ») qui sont contraires aux présentes CGV, qui y dérogent ou sont unilatérales ne sont pas applicables, même si le client se réfère à des conditions obtenues avant ou lors de la conclusion du contrat et que nous n'y faisons pas expressément opposition ou que nous ne fournissons ni n'acceptons de prestation sans réserve.

1.2. Structure de ces CGV et champ d'application de leurs différentes parties

1.2.1. Les dispositions générales (section 1) de ces CGV régissent les principes généraux qui, dans la mesure où ces CGV sont applicables selon la clause 1.1, s'appliquent à tous les contrats conclus par nous.

1.2.2. Les dispositions spéciales concernant la mise à disposition permanente de logiciels standards et/ou de matériel (section 2) des présentes CGV réglementent l'acquisition de logiciels standards ou de matériel d'ISD. Elles ne s'appliquent qu'aux contrats conclus par nous pour la mise à disposition permanente et rémunérée de logiciels standards et/ou de matériel (licences d'achat) au client.

1.2.3. Les dispositions spéciales concernant la mise à disposition temporaire de logiciels standards (section 3) des présentes CGV contiennent des dispositions sur l'acquisition temporaire de logiciels. Elles ne s'appliquent qu'aux contrats conclus par nous pour la mise à disposition temporaire rémunérée de logiciels standards (licences de location).

1.2.4. Les conditions spéciales concernant les services de maintenance (clause 4) des présentes CGV contiennent des dispositions sur les services de maintenance rémunérés. Elles ne s'appliquent qu'aux contrats de maintenance rémunérés conclus par nous.

1.2.5. Les conditions spéciales concernant les services de conseil (notamment les formations) (section 5) des présentes CGV contiennent des dispositions sur les services de conseil. Elles ne s'appliquent qu'aux contrats conclus par nous pour des services rémunérés de conseil (notamment les formations).

1.3. Conclusion du contrat

1.3.1. Si la commande du client est précédée de notre offre, le contrat est conclu dès réception de la commande. Si le client nous soumet une offre ou si sa commande s'écarte de notre offre, le contrat ne prend effet qu'à la réception de notre confirmation de commande. À la demande du client, notre confirmation de commande s'effectue par écrit.

1.3.2. Si notre offre de contrat est « sous réserve », il nous est loisible de nous en rétracter jusqu'à la réception de la commande.

1.3.3. Si aucune confirmation de commande n'est émise par nous en réponse à une offre du client, le contrat prend effet à l'exécution de notre livraison ou autre service ou à la livraison de notre facture si antérieure.

1.3.4. Le client est lié à son offre pendant 4 semaines à compter de sa réception par nous.

1.4. Échéances, délais

1.4.1. Les dates fixées pour nos livraisons ou services requièrent notre confirmation écrite.

1.4.2. Les événements perturbateurs qui ne nous sont pas imputables, comme les événements inévitables, imprévisibles et exceptionnels (« force majeure »), nous libèrent de notre obligation de service tant qu'ils durent. Si un tel événement devient permanent, il nous décharge en tout de nos obligations. Dans ce cas, les acomptes versés par le client lui seront remboursés par nous.

1.4.3. Par « force majeure » au sens du point 1.4.2, on entend tout événement imprévisible et inévitable, indépendant de la volonté des parties, qui constitue un obstacle insurmontable à l'exécution des obligations des parties. Il s'agit, notamment et sans s'y limiter, de tremblements de terre, d'incendies, d'inondations, de guerres, de guerres civiles, de révolutions, de troubles, de grèves, de conflits de travail, de perturbations du trafic, de dommages aux machines, de réglementations, de décisions ou d'autres mesures prises par l'État, d'interruptions d'exploitation, de pénuries de matières premières, d'épidémies, de pandémies ; en outre, de pannes totales ou partielles d'électricité ou de gaz naturel, de pannes du réseau.

1.4.4. L'impossibilité pour nous de fournir des livraisons ou des services en raison d'une absence d'approvisionnement, ou en quantité insuffisante, ou avec des défauts, par nos fournisseurs, malgré les contrats de réapprovisionnement correspondants conclus, nous décharge de nos obligations et nous permet de nous rétracter du contrat concerné, à moins que la responsabilité de la non-livraison ne découle de notre faute. Nous en informerons le client. Nous rembourserons au client toute contrepartie déjà versée. Dans un tel cas, le client ne peut plus faire valoir de réclamation.

1.5. Prix, paiements

1.5.1. Sauf accord écrit contraire, nos prix s'entendent hors TVA, le cas échéant. Les escomptes, remises ou primes ne peuvent être accordés que par un accord écrit distinct.

1.5.2. Les délais de paiement et d'escompte que nous accordons débutent à la date de la facture. Le délai de paiement est déterminé par le crédit correspondant sur notre compte bancaire professionnel.

1.5.3. Les paiements doivent être effectués en francs suisses sans déduction, frais et coûts à un organisme bancaire désigné par nous. Les déductions d'escomptes convenues ne sont autorisées que si le client n'est pas en défaut pour toute autre créance liée à notre relation commerciale.

1.5.4. Dans les opérations commerciales, nous facturons d'abord des intérêts moratoires à un taux de 5 points de pourcentage par an à partir de la date d'exigibilité du paiement ; à partir de la date d'échéance, des intérêts de retard à un taux supérieur de 9 points de pourcentage par an au taux d'intérêt de base en vigueur. Nous nous réservons le droit de faire valoir un dommage moratoire dépassant ce montant.

1.5.5. Les délais de paiement accordés ne s'appliquent pas si une détérioration significative de la situation financière du client nous apparaît ou si notre client fournit des informations incorrectes ou incomplètes ou s'il ne fournit aucune information sur sa solvabilité, bien qu'on le lui ait demandé. Nous pouvons en outre faire valoir nos droits en matière de sécurité et subordonner les livraisons ou services en cours à la fourniture d'une garantie ou d'un paiement approprié en même temps que la livraison ou le service. Si le client s'y refuse, nous pouvons, dans la mesure où le service n'a pas encore été effectué, résilier le contrat sans que le client ne puisse en puiser aucun droit.

1.5.6. Nous nous réservons le droit d'utiliser les paiements pour régler les factures plus anciennes, notamment les intérêts et frais encourus, dans l'ordre suivant : frais, intérêts, principal.

1.6. Responsabilité

1.6.1. Les demandes d'indemnité du client, quel qu'en soit le motif juridique, ainsi que les demandes de remboursement de dépenses vaines sont exclues, sauf si la cause du dommage repose soit sur un manquement intentionnel, soit sur une négligence grave.

1.6.2. La limitation de responsabilité susmentionnée dans la clause 1.6.1 s'applique également à la responsabilité personnelle de nos représentants légaux et auxiliaires d'exécution.

1.6.3. Les limitations de responsabilité susmentionnées dans les clauses 1.6.1 et 1.6.2 ne s'appliquent pas aux dommages résultant

d'une atteinte à la vie, au corps, à la santé ou à la liberté, en cas de responsabilité en vertu de la loi allemande sur la responsabilité du fait des produits ou si nous avons assumé de manière exceptionnelle une garantie. Dans ces cas, les dispositions légales s'appliquent.

1.6.4. Le client est lui-même responsable d'une sauvegarde régulière de ses données. En cas de perte de données causée par notre responsabilité, notre responsabilité est limitée, sans préjudice des limitations de responsabilité susmentionnées dans les clauses 1.6.1 à 1.6.3, au montant des dommages qui auraient été causés si le client avait effectué une sauvegarde correcte et au moins quotidienne de ses données.

1.7. Confidentialité, protection des données

1.7.1. Les « informations confidentielles » désignent toutes les informations nous concernant (par ex. données, documents, dessins, échantillons et savoir-faire) qui sont/ont été rendues accessibles au client par nos soins dans le cadre du contrat conclu avec nous et/ou des négociations relatives à ce contrat et qui sont identifiées comme confidentielles ou qui, par leur nature, sont reconnaissables comme confidentielles. Peu importe que les informations soient contenues dans le document et sur quel support ; en particulier, les informations relayées oralement sont également concernées.

1.7.2. Le client est tenu de traiter les informations confidentielles comme strictement confidentielles et de ne pas les transmettre ou les rendre accessibles à des tiers sans notre consentement écrit. En outre, le client ne divulguera les informations confidentielles qu'à ceux de ses employés qui ont besoin de les connaître pour exécuter le contrat et obligera ceux-ci à assurer la confidentialité de ces informations dans la mesure permise par le droit du travail, même après leur départ de leurs fonctions. La transmission aux consultants n'est autorisée que dans la mesure où ils sont légalement tenus au secret en vertu du droit professionnel ou ont été tenus auparavant au secret en vertu de cette obligation de confidentialité.

1.7.3. Le client est tenu de prendre des précautions raisonnables pour protéger les informations confidentielles, notamment en ce qui concerne l'utilisation de techniques de protection des données appropriées.

1.7.4. L'obligation de confidentialité entre en vigueur dès la conclusion du contrat et se termine cinq ans après la fin de la relation commerciale.

1.7.5. À l'instar du client, nous sommes tenus de ne collecter et de ne traiter les données dans le cadre de la conclusion et de l'exécution du contrat que conformément aux exigences légales.

1.7.6. Pour plus de détails, nous renvoyons à notre déclaration de protection des données, que le client peut télécharger sur notre site : www.isdgroup.com.

1.8. Compensation, droit de rétention

1.8.1. Le client n'est pas autorisé à compenser des prétentions de notre part avec ses propres prétentions, à moins que nous n'ayons expressément approuvé la compensation par écrit.

1.8.2. Il en va de même pour faire valoir un droit de refus d'exécution ou un droit de rétention.

1.9. Lieu d'exécution, juridiction, tribunal compétent

1.9.1. Le lieu d'exécution de toutes les obligations contractuelles réciproques est Soleure (Suisse).

1.9.2. Le droit suisse est applicable à toutes les relations contractuelles, à l'exception de la Convention des Nations unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CVIM).

1.9.3. La juridiction exclusive pour tout litige est Soleure (Suisse).

1.10. Annexes au contrat, forme écrite, clause de sauvegarde

1.10.1. Toutes les annexes mentionnées dans le contrat ou dans les présentes CGV sont des composantes essentielles du contrat.

1.10.2. Les changements et modifications au contrat ou aux présentes CGV doivent être effectués par écrit. Ceci s'applique également à toute modification ou annulation de cette clause ainsi qu'à toute dérogation à celle-ci.

1.10.3. La nullité de certaines dispositions du contrat ou des présentes CGV n'affecte pas la validité des autres dispositions. Les parties au contrat s'efforcent de trouver une disposition valable pour remplacer la disposition jugée nulle, qui se rapproche le plus possible du sens économique de la disposition jugée nulle.

2. Dispositions spéciales concernant la mise à disposition permanente de logiciels standards et/ou de matériel (licences d'achat)

2.1. Objet du contrat

2.1.1. Nous nous engageons, au moment de la conclusion du contrat, à transférer de manière définitive le logiciel standard faisant l'objet du contrat en code objet, y compris la documentation destinée à l'utilisateur associée sous forme numérique (« logiciel du contrat »), tout en accordant les droits d'utilisation décrits en clause 2.3, et à transférer la propriété des composants matériels faisant l'objet du contrat (« matériel du contrat ») au client. Le transfert du logiciel du contrat peut également être effectué en donnant au client la possibilité d'y accéder en ligne. Le client s'engage à nous payer le prix convenu.

2.1.2. La qualité et la fonctionnalité des logiciels et matériels du contrat que nous fournissons sont déterminées dans notre offre. Le client peut en outre accéder à une aide en ligne qui décrit de manière exhaustive le logiciel du contrat. ISD envoie gratuitement ce document au client sur demande. ISD ne vérifiera ni l'objet concret de l'utilisation du logiciel et du matériel de contrat prévus par le client, ni leur compatibilité avec les systèmes matériels et logiciels existants du client. Les informations reprises dans la description du produit constituent un accord sur sa nature et non une garantie. Une garantie n'est accordée que dans des cas exceptionnels si elle a été expressément désignée comme telle par ISD.

2.1.3. Les services d'installation et de configuration ou autres services d'adaptation individuelle tels que les formations, les services de maintenance et d'entretien ou d'autres services ne font l'objet du contrat que si cela a été expressément convenu par écrit.

2.2. Livraison

2.2.1. La livraison du logiciel et du matériel du contrat doit en principe être effectuée dans les 7 jours ouvrables suivant la conclusion du contrat (« délai de livraison »).

2.2.2. La livraison du logiciel du contrat est effectuée en mettant le logiciel du contrat à la disposition du client pour le télécharger via la page d'accueil d'ISD, conformément aux dispositions suivantes. ISD ne fournira une copie du logiciel du contrat sur DVD au client que dans des cas exceptionnels et après accord séparé des parties.

2.2.3. ISD permet au client d'accéder à la partie protégée de son site Internet pour télécharger le logiciel du contrat et lui communique, dans le délai de livraison, une clé de licence d'abord provisoire. Cette clé de licence provisoire permet au client d'utiliser le logiciel du contrat conformément au contrat jusqu'à la fin du troisième mois suivant la première émission de la clé de licence provisoire. Si des conditions de paiement sont convenues, la clé de licence provisoire d'utilisation est délivrée ou prolongée successivement jusqu'à la date convenue pour la réception du paiement final. Après le paiement intégral par le client, ISD communique dans les deux semaines à celui-ci une clé de licence définitive, qui lui permettra alors d'utiliser le logiciel du contrat de façon permanente, conformément au contrat.

2.2.4. La livraison du matériel du contrat est effectuée sous emballage et franco de port au sens d'un achat par correspondance.

2.3. Droits d'utilisation

2.3.1. Le logiciel du contrat est protégé par le droit d'auteur. Les droits d'utilisation du logiciel du contrat accordés au client par ISD sont énumérés ci-après de manière définitive. Le client ne peut bénéficier d'aucun autre droit d'utilisation ou d'exploitation du logiciel du contrat.

2.3.2. Sous réserve du paiement intégral du prix, le client se verra accorder un droit non exclusif d'utilisation du logiciel du contrat pour une durée illimitée. Ce droit d'utilisation du logiciel du contrat comprend son installation et son utilisation appropriée par le client.

2.3.3. Le logiciel du contrat ne peut être utilisé simultanément, même en réseau, que par un nombre maximum de personnes physiques correspondant au nombre de licences acquises par le client. Le nombre de licences ainsi que le type et l'étendue de l'utilisation sont déterminés par le certificat de licence.

2.3.4. Le client est en droit de créer une copie de sauvegarde si nécessaire pour garantir une utilisation future qui soit conforme au contrat. Le client est alors tenu d'apposer de manière visible la mention « copie de sauvegarde », ainsi qu'une mention de copyright du fabricant sur la copie de sauvegarde créée.

2.3.5. Le client est en droit de transférer de manière permanente la copie acquise du logiciel du contrat à un tiers en lui remettant le certificat de licence, la clé de licence définitive et la documentation. Dans ce cas, le client doit renoncer complètement à l'utilisation du logiciel du contrat, effacer de ses ordinateurs toutes les copies installées du logiciel du contrat et supprimer ou remettre à ISD toutes les copies sur d'autres supports. Sur demande d'ISD, le client est tenu de confirmer par écrit à ISD que les mesures susmentionnées ont été entièrement exécutées. En outre, le client doit expressément convenir avec le tiers du respect de l'étendue des droits acquis conformément à la clause 2.3.5. Il informe ISD par écrit du nom et de l'adresse complète du tiers. Dans le cas d'un transfert du logiciel du contrat à un tiers, ISD n'est pas tenu de collaborer avec celui-ci.

2.3.6. Le client est autorisé à transférer à titre permanent à un tiers la copie acquise du logiciel contractuel, pour autant que le transfert de licence ait été préalablement approuvé expressément par écrit par ISD Group et que le client remplisse entièrement les conditions suivantes. Le client ne dispose d'aucun droit à l'approbation d'un tel transfert.

2.3.6.1. Transfert de licence soumis à approbation Les droits d'utilisation accordés au client ne sont en principe pas transmissibles. Tout transfert direct ou indirect de la licence, de droits d'utilisation individuels, de clés de licence ou d'identifiants (y compris les EID) à des tiers est soumis à l'approbation préalable et écrite d'ISD Group.

2.3.6.2. Limitation territoriale L'utilisation et le transfert de la licence sont limités au territoire du pays où le client a son siège et où la licence a été initialement acquise. Toute utilisation ou tout transfert dans un autre pays est interdit sans l'accord écrit préalable et exprès d'ISD Group, en particulier s'il vise à contourner des structures de prix, de marché ou de distribution propres à certains pays.

2.3.6.3. Transfert de licence approuvé Un transfert de licence peut intervenir sur demande et après approbation d'ISD Group, à condition que le titulaire précédent abandonne entièrement l'utilisation, supprime toutes les copies et qu'un nouveau contrat de licence soit conclu avec l'acquéreur. ISD Group est en droit de percevoir des frais de transfert raisonnables pour l'examen et l'exécution d'un tel transfert de licence.

2.3.7. Les mentions de droit d'auteur, les numéros de série et autres caractéristiques servant à identifier le programme ne peuvent être modifiés ou supprimés du logiciel du contrat.

2.3.8. ISD contrôle le respect des limites des droits d'utilisation par le client au moyen d'un compteur récapitulatif ou d'un gestionnaire de licences.

2.3.9. Pour chaque violation fautive des obligations liées à la clause 2.3, ISD est en droit d'exiger du client le paiement d'une indemnité forfaitaire à déterminer par ISD à sa discrétion raisonnable, qui correspond au dommage à attendre selon le cours normal des choses. Cette indemnité forfaitaire s'élève à au moins 20 000,00 francs suisses, à moins que le client ne prouve qu'ISD n'a subi aucun dommage ou un dommage moins important à cause de la violation. Les principes de rapport de continuité sont exclus. L'indemnité forfaitaire que fait valoir ISD n'exclut pas la prétention en cessation par ISD ainsi qu'un montant de dommages-intérêts dépassant ce montant. L'indemnité forfaitaire sera réduite de toute prétention d'indemnité d'ISD dépassant ce montant.

2.3.10. Le droit provisoire d'utilisation du logiciel du contrat accordé au client par l'envoi de la clé de licence provisoire est limité à la fin du troisième mois suivant la première émission de la clé de licence provisoire et expire automatiquement ensuite. Si des conditions de paiement sont convenues, la clé de licence provisoire est limitée jusqu'à la date convenue pour la réception du paiement final ou prolongée successivement. Du reste, toutes les dispositions de la clause 2.3 relatives au droit provisoire d'utilisation du logiciel du contrat s'appliquent donc.

2.4. Garantie, responsabilité

2.4.1. Nos obligations de garantie pour les défauts matériels et les vices de droit du logiciel et du matériel du contrat (« objet de la livraison ») se fondent sur les dispositions légales, sauf disposition contraire ci-dessous.

2.4.2. Le client doit examiner l'objet de la livraison immédiatement après sa livraison pour détecter les défauts visibles et en informer ISD par écrit sans délai, faute de quoi toute garantie concernant ces défauts est exclue. Il en va de même en cas d'apparition ultérieure d'un défaut (« vices cachés »).

2.4.3. Le choix du type d'exécution ultérieure (rectification des défauts ou livraison ultérieure) est à notre discrétion. En cas de vices de droit, nous donnerons au client, à notre discrétion, la possibilité d'utiliser l'objet de la livraison de manière juridiquement irréprochable ou nous le modifierons de manière à ne pas porter atteinte aux droits de tiers.

2.4.4. La période de garantie est de 12 mois. Elle débute avec la livraison de l'objet de la livraison.

2.4.5. Les défauts dus à l'utilisation de l'objet de la livraison dans un environnement matériel ou logiciel non compatible avec ses exigences contractuelles ne sont pas des défauts.

2.4.6. Même en cas de recours à la garantie, le client n'a droit à une indemnité ou une indemnisation pour dépenses inutiles que dans les conditions et restrictions convenues en clause 1.6.

2.4.7. En ce qui concerne les logiciels du contrat, s'appliquent également les points suivants :

2.4.7.1. Nous ne garantissons pas l'exactitude des données externes telles que les données de construction des composants qui nous sont fournis par le fabricant et qui sont rendus accessibles au client avec l'objet de la livraison. Il revient au client de vérifier lui-même l'exactitude et l'actualité de ces données.

2.4.7.2. Nous pouvons, à notre discrétion, remédier à la situation en fournissant au client une mise à jour avec une procédure d'installation automatique à télécharger sur notre page d'accueil et en proposant au client une assistance téléphonique pour résoudre tout problème d'installation susceptible de survenir.

2.4.7.3. En cas de résolution de la situation, nous pouvons exiger du client qu'il adopte une version plus récente du logiciel du contrat, à moins que cela n'entraîne des inconvénients déraisonnables pour le client.

2.4.7.4. Si un contrat de maintenance avec le client existe également, le délai d'élimination des défauts est fonction des délais de réaction et d'exécution qui y sont convenus.

2.4.7.5. Les prétentions de garantie du client expirent si des modifications ont été apportées par le client ou par des tiers au logiciel acquis sans accord exprès écrit d'ISD, à moins que le client ne prouve que ces modifications n'ont aucun rapport avec le défaut survenu et ne provoquent aucun effort supplémentaire pour le service de maintenance. Ceci n'autorise pas le client à apporter des modifications au logiciel.

2.5. Réserve de propriété

2.5.1. Nous nous réservons la propriété des objets à transférer au client en vertu du contrat conclu (« marchandise réservée ») jusqu'au règlement intégral de toutes nos créances par le client (« créances garanties »). Les créances garanties sont toutes les créances présentes et à venir découlant de la relation commerciale avec le client, notamment toutes les créances sur solde de comptes courants.

2.5.2. Le client est en droit de disposer de la marchandise réservée dans le cadre d'une activité commerciale normale tant qu'il n'est pas en défaut de paiement. Ceci ne s'applique pas si et dans la mesure où une interdiction de cession concernant la créance du prix d'achat ou de rémunération du client a été convenue entre le client et ses acquéreurs.

2.5.3. Si la marchandise réservée est vendue par le client, celui-ci nous cède d'avance, à titre de garantie, ses créances envers ses clients ou des tiers résultant de la revente ultérieure à hauteur des créances garanties. Nous acceptons cette cession. Si la marchandise réservée est vendue avec d'autres marchandises à un prix total, la cession est limitée au montant proportionnel de la facture du client pour la marchandise réservée également vendue.

2.5.4. Le client est en droit de recouvrer les créances qui nous ont été cédées en son nom et pour son propre compte, à moins que nous ne révoquions ce droit. Notre droit de recouvrer nous-mêmes les créances cédées n'est pas affecté.

2.5.5. Nous nous engageons à libérer sur demande du client les garanties auxquelles nous avons droit conformément aux dispositions ci-dessus, dans la mesure où la valeur réalisable dépasse 110 % des garanties ou que la valeur estimée de la marchandise réservée dépasse 150 % des créances à garantir. Le choix des marchandises réservées à libérer est à notre discrétion.

2.6. Mesures de sécurité, droit d'audit

2.6.1. Le client doit prendre les mesures appropriées pour protéger le logiciel du contrat et, le cas échéant, la clé de licence en ligne contre l'accès par des tiers non autorisés. En particulier, toutes les copies du logiciel du contrat et de la clé de licence doivent être conservées dans un endroit protégé.

2.6.2. Sur demande, le client est tenu de nous permettre de vérifier la bonne utilisation du logiciel du contrat et de nous assurer en particulier que le client utilise le logiciel du contrat dans le cadre qualitatif et quantitatif des licences qu'il a acquises. À cette fin, le client est tenu de fournir des renseignements à ISD et de permettre à ISD de contrôler les documents et dossiers pertinents et de vérifier l'environnement matériel et logiciel utilisé.

2.6.3. Ces contrôles chez le client peuvent être effectués pendant les heures d'ouverture habituelles par nous ou pas des tiers tenus au respect de la confidentialité. ISD veille à ce que les activités commerciales du client soient le moins possible perturbées par ses activités sur place.

3. Dispositions spéciales concernant la mise à disposition temporaire de logiciels standards (licences de location)

3.1. Les dispositions spéciales concernant la mise à disposition permanente de logiciels standards et/ou matériels (clause 2) s'appliquent donc à la mise à disposition temporaire de logiciels standards, mais sous réserve des dispositions suivantes.

3.2. L'octroi de droits d'utilisation (clause 2.3) est limité à la durée du contrat.

3.3. Le client n'est pas autorisé à transférer le logiciel du contrat ou une copie de sauvegarde du logiciel du contrat, le cas échéant, à des tiers. En particulier, il n'est pas autorisé à vendre le logiciel du contrat.

4. Conditions spéciales concernant les services de maintenance

4.1. Objet du contrat

4.1.1. L'objet du contrat de maintenance est la maintenance du logiciel du contrat par ISD. Dans le cadre de la maintenance, nous fournissons les services suivants :

4.1.1.1. Correction des erreurs du logiciel du contrat (limitée à la version la plus récente du logiciel du contrat ainsi qu'à la version qui la précède (« cycle de mise à jour ») ; les anciennes versions doivent d'abord être mises à jour par le client),

4.1.1.2. Poursuite du développement du logiciel du contrat (limité à la version la plus récente) et

4.1.1.3. Mise à disposition d'une assistance par téléphone (l'assistance par téléphone se limite également à la version la plus récente du logiciel du contrat).

4.2. Dépannage

4.2.1. L'objectif du dépannage est d'établir ou de maintenir le fonctionnement du logiciel du contrat. Une erreur est donc réputée exister si le logiciel du contrat ne possède pas la fonctionnalité susmentionnée dans l'environnement système qui lui est contractuellement destiné et lorsqu'il est utilisé comme prévu, et si l'effet causé est plus que négligeable.

4.2.2. Nous corrigerons toute erreur dans le logiciel du contrat notifiée par le client dans un délai raisonnable, conformément aux dispositions suivantes. Un délai raisonnable est la période pendant laquelle ISD, compte tenu de la situation des commandes et de la disponibilité des employés qualifiés, peut analyser et éliminer les erreurs signalées sans retard excessif.

4.2.3. Nous offrons nos services de correction des erreurs avec le soin en usage dans notre branche d'activité. Nous n'assumons aucune garantie quant à la correction des erreurs, ni quant au délai pour ce faire. Nous ne sommes pas davantage tenus de garantir une certaine disponibilité du logiciel.

4.2.4. Les erreurs, ainsi que les autres demandes du client, doivent être signalées à notre assistance par téléphone ou via le système de tickets que nous avons mis en place, en en précisant la priorité estimée.

4.2.5. Nous pouvons corriger les erreurs qui se produisent, à notre discrétion, par les mesures suivantes :

4.2.5.1. La fourniture de logiciels sur support de données ou en ligne, qui doivent être installés par le client lui-même. Ceci inclut régulièrement la fourniture de composants logiciels (« correctifs »), mais aussi, dans certaines circonstances, la fourniture du logiciel complet, qui nécessite alors une nouvelle installation ;

4.2.5.2. Le dépannage via l'accès à distance aux systèmes du client, grâce auquel le logiciel lui-même et ses paramètres peuvent être modifiés ;

4.2.5.3. La proposition au client de contourner ou corriger les erreurs.

4.2.6. Une violation de nos obligations découlant du contrat de maintenance en raison du non-respect du délai de réponse est déterminée indépendamment de l'évaluation du client en fonction de la priorité objectivement accordée à l'erreur.

4.3. Poursuite du développement

4.3.1. Nous nous efforçons de développer en permanence le logiciel du contrat. Ce développement peut mener à une extension et/ou une modification du logiciel avec pour conséquence que de nouvelles fonctionnalités sont disponibles, que les fonctionnalités existantes dans le processus et/ou l'interface sont optimisées ou que la gestion des données est adaptée aux évolutions techniques.

4.3.2. En fonction de leur ampleur, les développements ultérieurs du logiciel du contrat pourront être mis à la disposition du client sans coût supplémentaire. Les développements ultérieurs plus importants, en particulier ceux avec lesquels nous mettons de nouveaux modules du logiciel du contrat à disposition, sont payants. Il n'y a pas de prétention à un développement spécifique.

ISD GROUP

4.4. Assistance par téléphone

4.4.1. Nous assisterons le client par téléphone et par télémaintenance (« accès à distance ») dans l'utilisation du logiciel du contrat et en cas d'erreurs dans celui-ci.

4.4.2. Notre assistance téléphonique est joignable pendant les heures d'ouverture habituelles d'ISD (du lundi au jeudi de 8 heures à 17 heures et le vendredi de 8 heures à 15 heures) aux numéros de téléphone publiés sur notre page d'accueil. Dans des cas exceptionnels, nous pouvons suspendre la disponibilité de l'assistance téléphonique pendant cinq jours ouvrables au maximum si nous avons donné au client un préavis d'au moins deux semaines.

4.5. Services non compris

4.5.1. Sauf accord contraire écrit dans certains cas, le contrat de maintenance ne donne pas droit aux services suivants :

4.5.1.1. Adaptation du logiciel du contrat aux supports utilisés par d'autres utilisateurs (par exemple via l'ajout de nouveaux modules ou de modules différents au logiciel du contrat) ou adaptation spécifique du logiciel du contrat aux besoins du client,

4.5.1.2. Conseils relatifs à l'installation du logiciel du contrat et des mises à jour,

4.5.1.3. Instruction et formation des utilisateurs du logiciel du contrat,

4.5.1.4. Conseils chez le client ou en dehors des heures d'ouverture de l'assistance téléphonique mentionnée en clause 4.4.2,

4.5.1.5. Adaptation du logiciel à un environnement matériel ou logiciel modifiés, notamment l'adaptation à des systèmes d'exploitation modifiés,

4.5.1.6. Correction d'erreurs comprises dans la zone de risque du client, en particulier les erreurs dues à un mauvais fonctionnement ou à une modification du logiciel du contrat, à l'infection des composants du logiciel par des virus informatiques, à l'utilisation de supports de données inadaptés, à des conditions d'utilisation anormales ne correspondant pas aux conditions convenues dans le contrat, à un matériel défectueux, à une panne de l'alimentation électrique ou des lignes de transport des données, aux erreurs dues à un manque de sécurité de l'information, à des conditions environnementales inadaptées sur le lieu d'exploitation du logiciel et à la force majeure,

4.5.1.7. Correction d'erreurs résultant d'adaptations du logiciel du contrat ou de parties de celui-ci par le client ou par des tiers à la demande du client,

4.5.1.8. Maintenance de solutions spécifiques au client telles que des macros, des versions, des interfaces spéciales ou des systèmes d'automatisation qui ne font pas partie des modules standards d'ISD. Ceci s'applique également s'ils ont été créés avec des outils logiciels standards d'ISD.

4.5.2. Cette liste n'est pas exhaustive. L'absence de liste exhaustive de services ne permet pas de conclure que ces services sont soumis à nos obligations contractuelles. Les services qui ne font pas l'objet du contrat de maintenance doivent être rémunérés de manière distincte, conformément à la grille tarifaire actuelle d'ISD. Les droits du client basés sur la garantie due par nous en vertu du contrat demeurent inchangés.

4.5.3. Les frais de maintenance pour les services proposés par ISD s'élèvent généralement à 22 % par an du prix catalogue en vigueur au moment de l'achat. Les frais de maintenance indiqués dans les bons de commande respectifs ainsi que dans les informations sur la maintenance des logiciels sont contraignants. La TVA légale applicable respective est facturée en sus. Les frais de maintenance sont facturés annuellement à l'avance et doivent être versés 14 jours après l'émission de la facture. Tous les modules acquis par le client sont inclus dans le calcul des frais de maintenance. Si le client acquiert par la suite des modules logiciels supplémentaires, les frais de maintenance augmentent en conséquence après la livraison des modules supplémentaires.

4.5.4. ISD se réserve le droit d'ajuster à sa discrétion raisonnable les frais de maintenance chaque 1er janvier pour tous les modules acquis par le client au moyen d'une déclaration unilatérale d'augmentation, au plus tôt après l'expiration du délai minimum convenu lors de la conclusion du contrat, en tenant compte notamment de l'augmentation générale des prix, mais pas au-delà des frais habituels pour les nouveaux clients. La résiliation du contrat sans préavis par le client en raison d'une augmentation des prix est exclue.

4.6. Durée du contrat et délai de préavis

4.6.1. La maintenance débute à la livraison du logiciel du contrat. Le moment exact est précisé dans le bon de commande.

4.6.2. Le contrat de maintenance a généralement une durée de 24 mois à dater de la première facture de frais de maintenance. La durée du contrat indiquée dans le bon de commande ainsi que dans les informations sur la maintenance des logiciels est contraignante. Le contrat de maintenance est automatiquement prolongé de 12 mois, à moins que l'une des parties ne résilie le contrat moyennant un préavis de 3 mois avant l'échéance du contrat. La résiliation doit être effectuée par lettre recommandée et être réceptionnée par l'autre partie au plus tard le 3e jour ouvrable du premier mois de la période de préavis.

4.6.3. ~~Le contrat de maintenance est automatiquement prolongé de 24 mois minimum en cas d'achat ultérieur d'un ou plusieurs modules logiciels inclus dans le contrat de maintenance. Cette prolongation s'effectue également si le champ d'application des modules logiciels pour lesquels une maintenance est nécessaire est modifié pour d'autres raisons.~~ Le contrat de maintenance est automatiquement prolongé de 24 mois minimum en cas d'achat ultérieur d'un ou plusieurs modules logiciels inclus dans le contrat de maintenance. La durée effective de la prolongation est déterminée par la durée minimale convenue lors de la conclusion du contrat de maintenance. Cette prolongation s'effectue également si le champ d'application des modules logiciels pour lesquels une maintenance est nécessaire est modifié pour d'autres raisons.

4.6.4. Le droit des deux parties de résilier le contrat de maintenance pour un motif grave demeure inchangé. ISD bénéficie de ce droit en particulier si le client présente un retard de paiement pendant au moins trois mois successifs.

4.7. Refus de service par ISD

4.7.1. En cas de retard de paiement des frais de maintenance par le client, ISD est en droit d'interrompre ses services de maintenance jusqu'au règlement intégral des arriérés, sans qu'aucune autre condition de défaut ne soit requise. En outre, ISD est en droit d'exiger une pénalité de 1 % par mois des frais de maintenance annuels.

4.8. Obligations de coopération du client

4.8.1. Afin de favoriser un traitement ciblé et efficace, le client doit désigner une ou plusieurs personnes privilégiées de contact (administrateurs) qui sont en mesure de décrire précisément les erreurs du logiciel du contrat, d'appliquer nos instructions et de transmettre les informations que nous avons fournies en interne chez le client.

4.8.2. Le client doit mettre gratuitement à disposition d'ISD le temps de traitement nécessaire au service de maintenance. Avant chaque service de maintenance, le client doit effectuer une sauvegarde supplémentaire, rapide et complète des données.

4.8.3. Si nécessaire, les autres opérations effectuées avec le système de traitement des données sont interrompues pendant la durée des services de maintenance.

4.8.4. Dans la mesure où ISD fournit des services de maintenance dont l'exécution requiert un accès à distance au système informatique du client, le client doit permettre cet accès au logiciel du contrat via un réseau de communication tel qu'Internet. L'accès à distance s'effectue via une connexion sécurisée empêchant l'accès non autorisé de tiers.

4.9. Droits d'utilisation

4.9.1. En mettant le logiciel à disposition du client de manière permanente dans le cadre de la maintenance, ISD accorde au client des droits d'utilisation, dans la mesure où ceux-ci ont été accordés au client pour le logiciel du contrat initialement fourni.

4.9.2. En ce qui concerne les logiciels autonomes, le client obtiendra ces droits sous réserve qu'ils expirent au moment de la fourniture de versions ultérieures du logiciel. Les droits sur la version précédemment fournie expirent avec la fourniture de tout autre logiciel exécutable dans le cadre de la maintenance. Jusqu'à l'installation du logiciel fourni, le fournisseur tolèrera l'utilisation de la version précédente dans la mesure décrite dans la clause 4.9.1.

4.9.3. Les dispositions des clauses 4.9.1 et 4.9.2 s'appliquent également aux services fournis par ISD dans le cadre d'une exécution ultérieure ou en guise de geste commercial.

4.10. Services défectueux, responsabilité

4.10.1. En cas de service contractuel défectueux de la part d'ISD, celui-ci se réserve le droit et l'obligation de fournir une exécution ultérieure, c'est-à-dire de compenser le service contractuel défectueux dans un délai raisonnable conformément au contrat.

4.10.2. Si le client réclame une indemnité ou une indemnisation pour dépenses inutiles, la responsabilité d'ISD n'est engagée qu'aux termes de la clause 1.6 des présentes CGV.

5. Conditions spéciales concernant les services de conseil (notamment les formations)

5.1. Objet du contrat

5.1.1. En acceptant une offre de conseil, ISD s'engage à fournir au client les services contractuels. Le client s'engage à verser la rémunération convenue à ISD.

5.1.2. L'étendue de l'offre résulte exclusivement du bon de commande et de la description du projet, dans la mesure où le bon de commande y fait référence.

5.1.3. L'offre de conseil est une offre au sens du Code suisse des obligations, articles 394 et suivants. Les services fournis dans le cadre d'un contrat d'entreprise ne font pas l'objet de l'offre de service. ISD ne garantit en aucun cas la réussite des services contractuels.

5.2. Exécution des services, délais, retard d'acceptation

5.2.1. ISD fournit les services contractuels conformément aux règles généralement reconnues de la technique grâce à un personnel qualifié.

5.2.2. Si le moment d'exécution des services n'est pas précisé dans le bon de commande, les services contractuels inclus dans l'offre doivent être effectués dans les 6 mois à dater de la réception du bon de commande, à condition que le contrat soit conclu au moyen d'un bon de commande.

5.2.3. Si le client est en retard pour accepter les services contractuels, ISD peut exiger la rémunération convenue pour les services contractuels non fournis en raison du retard, sans être tenu de fournir une exécution ultérieure. Toutefois, ISD se verra crédité du montant économisé par l'inexécution des services contractuels (« dépenses économisées ») ou qu'elle gagne ou s'abstient de gagner par mauvaise foi en utilisant autrement ses services. ISD imputera ces dépenses économisées avec une déduction forfaitaire de 5 % de la rémunération nette convenue, à moins que le client ne prouve à ISD des dépenses économisées plus élevées.

5.2.4. La personne de contact du client pour toutes les questions concernant les services contractuels est exclusivement le chef de projet nommé par ISD. Ceci s'applique également si des employés d'ISD fournissent des services chez le client. Le client n'est pas habilité à leur donner des instructions.

5.2.5. Le client est tenu de coopérer de manière adéquate avec ISD dans la prestation des services contractuels. En particulier, il met à disposition les spécifications, informations, documents et/ou données nécessaires de manière complète et en temps adéquat. Si nécessaire, le client fournit à ISD l'infrastructure technique requise, l'accès à ses activités commerciales ainsi qu'à ses locaux.

5.2.6. En cas de report d'un rendez-vous à court terme, les frais d'annulation suivants sont engagés :

5.2.6.1. Annulation jusqu'à 14 jours avant la date : 50 % ;

5.2.6.2. Annulation jusqu'à 7 jours avant la date : 95 %.

5.3. Formations

5.3.1. Au sens des présentes CGV, les formations sont des assistances opérationnelles et des formations pour les utilisateurs mises à disposition du client ou de ses employés sur commande séparée.

5.3.2. Les formations se basent toujours sur la version la plus actuelle du logiciel du contrat. Les frais occasionnés par une formation dispensée sur une version plus ancienne du logiciel du contrat sont à la charge du client.

5.4. Droits d'utilisation

5.4.1. Les résultats obtenus dans le cadre des services contractuels (tels que le matériel de formation, la documentation, les instructions d'installation ou de travail, etc.) sont confidentiels et protégés par le droit d'auteur. Les droits d'utilisation de ces résultats, accordés au client par ISD, sont énumérés de manière exhaustive ci-dessous. Le client ne peut prétendre à aucun droit d'utilisation ou autre droit d'exploitation supplémentaire.

5.4.2. Sous réserve du paiement intégral de la rémunération convenue pour les services contractuels, le client obtient un droit non exclusif et illimité dans le temps d'utilisation des résultats à ses propres fins.

5.4.3. Le client ne peut transmettre ces résultats à des tiers, de manière rémunérée ou gratuite, ni les rendre publics.

5.4.4. Les mentions de droit d'auteur, les numéros de série et autres caractéristiques servant à identifier leur origine ne peuvent être modifiés ou supprimés des résultats des formations.

5.5. Rémunération

5.5.1. La rémunération due par le client dépend du temps effectivement passé par ISD à fournir les services contractuels. Ce temps est calculé sur base du tarif journalier ou semi-journalier fixé dans le bon de commande en fonction du nombre de jours ou demi-jours de travail. Le tarif journalier est pratiqué pour chaque jour de travail débuté. Un demi-jour de travail correspond à une journée de maximum 4 heures, un jour de travail complet comptant maximum 8 heures.

5.5.2. Dans la mesure où un nombre déterminé de jours de travail est fixé dans le bon de commande ou la description du projet, ce nombre correspond à l'estimation interne provisoire des coûts par ISD. Cette estimation des coûts n'est pas contraignante. Elle ne fixe ni coût minimum ni plafond et n'est pas considérée comme un devis.

5.5.3. Si ISD doit effectuer des prestations supplémentaires pour l'exécution des services contractuels, le client en supporte les coûts, tel qu'indiqué dans le bon de commande.

5.5.4. ISD présente au client une facture intermédiaire après un volume d'environ 20 jours de travail ou, à défaut, une facture mensuelle, alors exigible sans délai ni déduction. En règle générale, ISD présente la facture finale dans un délai d'un mois après l'achèvement du projet. Celle-ci est alors également exigible sans délai ni déduction.

5.6. Services défectueux, responsabilité

5.6.1. En cas de service contractuel défectueux de la part d'ISD, celle-ci se réserve le droit et l'obligation de fournir une exécution ultérieure, c'est-à-dire de compenser le service contractuel défectueux dans un délai raisonnable conformément au contrat.

5.6.2. Si le client réclame une indemnité ou une indemnisation pour dépenses inutiles, la responsabilité d'ISD n'est engagée qu'aux termes de la clause 1.6 des présentes CGV.