

Conditions générales de vente pour service de support (CGV Services de support)

Version du 01.01.2024

1 Objet et conclusion du contrat

Ces conditions générales de Connect Com AG (ci-après dénommée « CCM ») régissent la prestation de services récurrents (ci-après dénommés « services de support ») par CCM.

- 1.1. Un contrat est formé dès la signature d'un bon de commande par le client et CCM ou par l'envoi d'une commande écrite par le client et la réception d'une confirmation de commande correspondante de CCM chez le client.
Le bon de commande et la confirmation de commande sont ci-après dénommés « document de commande ».
- 1.2. Les services de support sont fournis conformément aux descriptions de service mentionnées dans le document de commande et les annexes au contrat.
- 1.3. D'autres conditions pour les services de support contractuels peuvent être définies dans des documents qui font partie intégrante du contrat en tant qu'annexes ou Documents de Commande. Les annexes deviennent parties intégrantes du contrat par référence (par exemple dans un Document de Commande).

2 Durée et résiliation

- 2.1. Le service de support commence à la date indiquée dans le document de commande. Sauf accord contraire, la durée minimale est d'un (1) an, renouvelable par périodes successives d'un (1) an, à moins qu'il ne soit résilié par écrit trois (3) mois avant la fin de la période en cours.
- 2.2. En outre, CCM et le client peuvent résilier le contrat sans préavis pour des motifs graves si l'autre partie ne respecte pas ses obligations contractuelles même après un délai de grâce raisonnable. La résiliation n'est cependant pas possible en cas de manquements mineurs.
- 2.3. La résiliation doit être faite par écrit.
- 2.4. Les conditions qui, par nature, sont sans limite de durée continuent de s'appliquer après la fin du contrat et pour les successeurs éventuels.

3 Licence pour les programmes de service

- 3.1. Les conditions énoncées dans cette clause s'appliquent à tous les programmes fournis par CCM avec un service de support sans contrat de licence distinct.
- 3.2. Dans le cadre de la prestation de services de support, CCM accorde au client un droit non exclusif d'utilisation du programme sur le matériel spécifié pour le diagnostic de problèmes ou le support système.
- 3.3. Si CCM ne fournit pas de copie de sauvegarde du programme, le client a le droit de créer une copie, à condition qu'il appose les mentions de copyright ou autres avis de droits d'auteur sur cette copie. La copie de sauvegarde est soumise aux mêmes conditions que l'original. Le client n'est pas autorisé à :
 1. Modifier les instructions lisibles par la machine du programme ou à intégrer des données dans un autre programme ;
 2. Désassembler, décompiler ou transformer le programme de toute autre manière ;
 3. Accorder des sous-licences, transférer la licence ou la céder ; ou
 4. distribuer le programme à des tiers.

3.4. CCM n'accorde aucune garantie pour le programme.

3.5. Le droit d'utilisation expire lorsque :

1. Le service de support est résilié, retiré par CCM ou à la fin du contrat ;
2. Le programme n'est plus nécessaire pour la prestation des services de support ; ou
3. le client cesse l'utilisation productive du matériel associé.

4 Prix et conditions de paiement

- 4.1. Les frais à payer pour un Service de Support sont déterminés selon un ou plusieurs des types de frais suivants : frais uniques ou récurrents (par ex. mensuels ou annuels). Des frais et/ou coûts supplémentaires (tels que des frais d'urgence ou des frais de déplacement) peuvent également s'appliquer. CCM informera le client au préalable de tels frais/coûts supplémentaires au cas par cas.
- 4.2. Les frais récurrents pour les Services de Support peuvent être facturés au client par accord mensuel, trimestriel, annuel ou à d'autres intervalles (période de facturation). Si un Service de Support commence en cours de période de facturation, les frais de service sont calculés au prorata, sauf accord contraire.
- 4.3. Les Services de Support prépayés doivent être utilisés par le client pendant la durée contractuelle convenue. Sauf disposition contraire, le client ne recevra aucun crédit ou remboursement pour les services non utilisés.
- 4.4. CCM peut augmenter les frais récurrents des Services de Support par notification écrite avec un préavis de trois (3) mois. L'augmentation prend effet lors de la facturation, au début d'une période de facturation ou à la date indiquée dans la notification.
- 4.5. Les frais de service indiqués dans le Document de Commande sont des montants nets hors TVA, sauf indication contraire. La TVA est facturée au taux en vigueur au moment de la prestation. Si le taux de TVA change pendant la durée du contrat, les périodes avec les taux respectifs sont considérées comme distinctes.
- 4.6. Les factures sont exigibles dès réception sans déduction. Si le paiement n'est pas reçu dans les 30 jours suivant l'échéance, CCM peut exiger des intérêts de retard au taux légal.
- 4.7. Le client ne peut compenser ou retenir des paiements que si sa créance est incontestée ou reconnue par une décision de justice.

5 Modifications du contrat

- 5.1. Afin de maintenir la flexibilité dans la relation commerciale, CCM peut modifier les dispositions de ces conditions générales ainsi que les conditions de performance d'un contrat par notification écrite avec un préavis de trois (3) mois. Les modifications rétroactives des dispositions sont exclues. Les modifications prennent effet à la date indiquée dans la notification et s'appliquent aux nouvelles commandes, aux renouvellements de contrat et aux contrats avec des prestations continues et récurrentes. Pour les contrats existants avec des prestations continues et récurrentes ayant une durée déterminée et renouvelable, le client peut demander que les modifications notifiées ne prennent effet qu'au début de la période de renouvellement, dans la mesure où elles affectent les dispositions actuellement en vigueur et sont défavorables au client. Afin de maintenir la flexibilité, CCM peut modifier les conditions générales ou les conditions spécifiques d'un contrat avec un préavis de trois (3) mois. Les modifications rétroactives sont exclues. Les modifications s'appliquent aux nouvelles commandes, aux renouvellements et aux contrats en cours, sauf si le client demande qu'elles prennent effet seulement au début de la prochaine période.
- 5.2. Le client accepte que les actions suivantes (ou l'absence d'actions) soient considérées comme une acceptation d'une modification notifiée dans la mesure susmentionnée, de sorte que les modifications s'appliquent aux prestations futures :

1. Le client passe une nouvelle commande de Services de Support après la date d'entrée en vigueur de la modification indiquée dans la notification écrite.
2. Le client ne s'oppose pas à une modification prenant effet lors d'un renouvellement de contrat dans les 90 jours suivant sa notification écrite.
3. Le client, dans les contrats avec des prestations continues ou récurrentes, n'exige pas de report des modifications au début de la prochaine période contractuelle ou ne résilie pas le contrat selon les conditions actuelles dans les 90 jours suivant la notification écrite des modifications.

Dans la notification de la modification prévue, CCM informera le client des conséquences susmentionnées.

- 5.3. Les modifications de prix pour les Services de Support sont régies par les dispositions de la clause 4 (Tarifs et Conditions de Paiement).
- 5.4. Toute autre modification ou ajout à un contrat nécessite l'accord des deux parties et doit être fait par écrit. Cela s'applique également à la modification de l'exigence de la forme écrit.

6 Droits et obligations divers des parties

6.1. Le client et CCM conviennent que

1. aucune des parties n'a le droit d'utiliser les marques, signes d'entreprise ou autres signes distinctifs de l'autre partie ou de l'une de ses entreprises dans la publicité ou les publications sans le consentement écrit préalable de l'autre partie;
2. l'échange d'informations confidentielles nécessite un accord écrit séparé;
3. chaque partie n'accorde à l'autre que les licences et droits spécifiés et convenus expressément;
4. les différends ou réclamations éventuels doivent d'abord être résolus de manière coopérative. En particulier, chaque partie doit permettre à l'autre de remplir ses obligations avant d'entreprendre des actions juridiques en raison de manquements ;
5. les réclamations résultant de ce contrat sont soumises à un délai de prescription de trois ans, sauf si une période plus longue est prévue par la loi;
6. à l'exception des obligations de paiement, aucune des parties n'est responsable des manquements aux obligations pour des raisons échappant à son contrôle;
7. la cession des droits résultant d'un contrat, à l'exception des créances de paiement de CCM, nécessite le consentement écrit préalable de l'autre partie, sauf s'il s'agit d'un transfert au sein de l'entreprise (voir définition à la clause 13.2, n° 1) de la partie cédante ou à un successeur légal. Le consentement ne peut être refusé que pour motif valable. La vente d'une partie de l'entreprise de CCM, affectant tous les clients de CCM de manière égale, n'est pas considérée comme une cession au sens susmentionné. En outre, un tiers ne peut tirer aucun droit de ce contrat ;
8. le client n'est pas autorisé à commercialiser ou fournir lui-même les services sous ce contrat ou des parties de ceux-ci;
9. le client est responsable des résultats obtenus par l'utilisation des Services de Support. L'intégration organisationnelle des matériels de CCM dans le flux opérationnel du client relève de sa propre responsabilité ;
10. le client garantit à CCM un accès suffisant, libre et sécurisé à ses locaux et systèmes (y compris l'accès à distance) ainsi que des informations, du personnel et autres ressources nécessaires à la prestation;
11. les deux parties sont responsables du respect des lois et règlements d'importation et d'exportation applicables (y compris les réglementations américaines restreignant certaines utilisations ou utilisateurs);
12. le client respecte ses obligations de coopération en temps voulu. En cas de non-respect ou de retard, cela peut entraîner des retards et/ou des coûts supplémentaires ; CCM peut demander un ajustement des délais et des frais. CCM peut également accorder un délai supplémentaire pour la

coopération, après lequel CCM peut résilier le contrat sans résiliation automatique à l'expiration du délai.

- 6.2. Le client accepte que CCM mentionne la relation de prestation comme référence dans des sites web, médias imprimés et autres supports de communication.

7 Responsabilité

- 7.1. En cas de dommages causés par négligence légère, la responsabilité de CCM est limitée à un montant total de 5'850 CHF pour tous les dommages causés durant la durée du contrat, quel que soit le fondement juridique (y compris les violations contractuelles et les actes illicites). Cela inclut le remboursement des dépenses inutiles.
- 7.2. CCM n'est pas responsable des dommages indirects ou consécutifs en cas de négligence légère, même si CCM a été informée de la possibilité de tels dommages.
- 7.3. En cas de retard, CCM indemniserà le client pour les dommages prouvés résultant du retard dans les limites de la clause 7.1.

8 Droits de propriété intellectuelle de tiers

- 8.1. Dans le cadre de cette clause, le terme "produit" comprend également les logiciels.
- 8.2. CCM défendra, à ses frais, le client contre les réclamations de tiers en cas de violation de droits de propriété intellectuelle ou de droits d'auteur par les produits fournis par CCM, utilisés conformément au contrat. CCM indemniserà le client des coûts et dommages imposés par un tribunal ou stipulés dans un accord approuvé par CCM, à condition que le client (1) informe immédiatement CCM par écrit des réclamations et (2) laisse à CCM le contrôle des mesures de défense et des négociations de règlement.
- 8.3. En cas de réclamation ou de risque de réclamation, CCM pourra, à ses frais, acquérir un droit d'utilisation, modifier les éléments ou les remplacer par des éléments équivalents. Si cela n'est pas possible, le client accepte de retourner l'élément en question sur demande écrite de CCM. CCM rembourserà alors la valeur de l'élément retourné ainsi que les dommages subis par le client conformément à la clause 7.

Ces obligations de CCM à l'égard des réclamations de tiers sont exhaustives.

- 8.4. Les réclamations contre CCM sont exclues si elles résultent de
1. l'intégration de composants fournis par le client dans des produits ou l'obligation de CCM de suivre les instructions du client;
 2. des modifications des produits par le client;

9 Traitement des données à des fins propres

Le client consent à ce que Connect Com AG, Wahligenstr. 4A, 6023 Rothenburg (« CCM ») collecte, traite et utilise ses données de contact aux fins de gestion de la relation contractuelle et commerciale. Les données de contact incluent les informations professionnelles fournies par le client : noms, fonctions, adresses professionnelles, numéros de téléphone et de fax professionnels, ainsi que les adresses électroniques des employés ou de tiers associés au client. Le client accepte également que les données de contact soient mises à la disposition des entreprises CCM et de leurs sous-traitants respectifs dans le cadre des finalités mentionnées. CCM et ses filiales peuvent utiliser ces données pour des campagnes de marketing par téléphone, fax ou e-mail.

10 Traitement des données pour le compte du client

Si CCM ou un tiers mandaté accède temporairement à des supports de stockage du client (p.ex. disques durs) lors d'opérations de maintenance, le client veillera à minimiser tout accès aux données personnelles. Si cet accès est inévitable, les conditions de traitement des données pour le compte du client s'appliquent.

11 Dispositions générales

- 11.1. Les prestations de CCM sont soumises exclusivement aux présentes conditions générales. Les conditions générales du client sont expressément rejetées.
- 11.2. Tous les droits du client peuvent, sauf accord contraire, être exercés uniquement en Suisse.
- 11.3. CCM n'est pas tenue de fournir des services pour des équipements situés en dehors de la Suisse, sauf disposition légale ou accord contraire.
- 11.4. Si certaines clauses sont invalides, les autres clauses restent en vigueur.
- 11.5. Le tribunal compétent exclusif pour tous les litiges liés au contrat est le siège de Connect Com AG à 6023 Rothenburg (Lucerne, Suisse).

Date d'entrée en vigueur: 01.01.2024
