

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE de Starke+Reichert Schweiz AG

1. Généralités

1.1. Starke+Reichert Schweiz AG (ci-après dénommée S+R) fournit des prestations de services de toutes sortes dans le domaine de la numérisation de processus commerciaux, de l'archivage électronique de documents ainsi que de la distribution et du support/consulting de solutions logicielles. Elle vend en particulier des licences de logiciels de la société sœur allemande en relation avec des contrats de maintenance de logiciels et propose toutes les prestations de services qui y sont liées, telles que l'installation, la configuration spécifique au client, l'extension/l'adaptation, le conseil, la formation, etc.

1.2. Les parties contractantes sont uniquement liées par ce qui a été convenu par écrit dans les contrats individuels, les confirmations de commande ou les présentes conditions générales.

2. Domaine d'application

2.1. Les dispositions des présentes conditions générales de vente s'appliquent à l'ensemble de la relation contractuelle entre les parties, notamment aux licences d'utilisation susmentionnées, à l'installation, à la configuration, au conseil, à la formation ainsi qu'à la maintenance du logiciel, sauf convention contraire écrite.

2.2. Les conditions générales de vente s'appliquent à tous les contrats de S+R. Une fois signées par le client, les conditions générales de vente s'appliquent à tous les contrats conclus entre les parties, y compris à tous les contrats conclus antérieurement.

3. Livraisons et prestations

3.1. La livraison comprend le logiciel spécifié conformément au contrat individuel ou à l'offre et à la confirmation de commande afférente, avec la documentation utilisateur correspondante, y compris son installation chez le client. La livraison a lieu sur le lieu d'exécution.

3.2. Si cela a été convenu séparément, S+R réalise pour le client des adaptations ou des extensions/modifications individuelles spécifiques des programmes standard et les installe sur place ou à distance/par accès à distance. En outre, les programmes peuvent également être installés et configurés à distance dans un cloud.

3.3. En cas de force majeure ou d'autres événements non imputables à S+R (y compris les grèves et les lock-out), les délais de livraison et de prestation convenus sont prolongés de manière appropriée.

3.4. S+R est en droit de faire exécuter la prestation qu'elle doit par des tiers.

3.5. S+R installe le logiciel sur place ou à distance contre une rémunération en fonction des frais engagés. Le client crée en temps utile les conditions d'installation (indépendamment du fait que l'installation doit avoir lieu sur place ou dans le Cloud) et met notamment à disposition le réseau local éventuellement nécessaire (en cas d'installation sur place). Le client confirmera par écrit à S+R la bonne fin de l'installation.

3.6. Toutes les prestations d'assistance (notamment l'installation, la mise en place, la configuration, la mise en service et la démonstration de la disponibilité opérationnelle, l'initiation, la formation ou le conseil) sont rémunérées séparément en fonction du temps requis, sauf convention contraire.

3.7. Chaque partie contractante désigne un chef de projet. Celui-ci est habilité à prendre des décisions sur le plan technique, mais pas sur le plan commercial. Le chef de projet de S+R doit consigner ses décisions par écrit. Le chef de projet de client se tient à la

disposition de S+R pour tout renseignement nécessaire. S+R est tenue de faire appel à lui dans la mesure où l'exécution du contrat l'exige.

3.8. Le client s'assure qu'un personnel d'exploitation compétent est disponible au plus tard lors de l'installation. Au moins un collaborateur doit être formé pour chaque programme.

3.9. Si le client souhaite une modification de ses exigences (y compris des extensions), S+R est tenue d'y consentir dans la mesure où cela est acceptable pour S+R. Dans la mesure où la réalisation d'un souhait de modification a des répercussions sur le contrat, S+R peut exiger une adaptation appropriée du contrat, notamment une augmentation de la rémunération et/ou un report des délais. Les accords relatifs aux souhaits de modification et aux adaptations du contrat nécessitent la forme écrite.

4. Droits d'utilisation (licences)

4.1. Après le paiement du droit de licence unique et la conclusion du contrat de maintenance initiale obligatoire, le client est autorisé à utiliser le logiciel (programmes standard) à ses propres fins dans la mesure définie dans le contrat individuel ou dans la confirmation de commande. Le droit d'utilisation n'est pas exclusif.

4.2. Les adaptations individuelles, extensions/modifications des programmes standard créées pour le client peuvent être utilisées par le client dans la même mesure que les programmes standard.

4.3. Si le client souhaite une extension de l'étendue d'utilisation convenue, il doit s'acquitter du supplément de prix prévu à cet effet dans la liste de prix de S+R en vigueur.

4.4. La revente de la licence du logiciel par le client à des tiers n'est pas autorisée.

4.5. Toutes les adaptations spécifiques au client du programme standard ne sont livrées que sous forme exécutable. Une documentation utilisateur n'est fournie que si cela a été expressément convenu. Dans ce dernier cas, si les adaptations, modifications/extensions ont des répercussions sur la documentation utilisateur des programmes standard, celles-ci ne sont pas intégrées dans la documentation utilisateur, mais présentées séparément.

5. Propriété intellectuelle

5.1. Le client reconnaît que le logiciel, y compris la documentation utilisateur et les autres documents, quelle que soit leur version, sont protégés par les droits d'auteur et constituent des secrets de fabrication de S+R ou de ses fournisseurs. Il veillera durablement à ce que le logiciel soit protégé contre toute utilisation abusive.

5.2. Le client n'est autorisé à réaliser des reproductions (copies) qu'à des fins de sauvegarde et de remplacement. Le client ne peut reproduire la documentation utilisateur que pour son propre usage.

6. Entretien et maintenance du logiciel

6.1. La maintenance comprend, contre une rémunération forfaitaire, la mise à disposition de versions améliorées des programmes standard, l'élimination des erreurs et l'assistance téléphonique pour les questions relatives à l'utilisation des programmes. La maintenance débute le 1er jour du mois suivant l'installation ou la livraison du logiciel standard. Les prestations dépassant ce cadre sont rémunérées séparément.

6.2. S+R ne fournit une assistance téléphonique pendant les heures de bureau habituelles que pour les collaborateurs du client qui ont été désignés par S+R comme responsables du système et formés en conséquence.

6.3. Par erreurs de programme, on entend des écarts par rapport aux propriétés que les programmes doivent avoir pour l'utilisation

habituelle ou doivent avoir selon les spécifications de S+R pour la version actuelle.

6.4. L'obligation d'éliminer les erreurs en tant que prestation convenue et de fournir une assistance téléphonique se rapporte à la version standard la plus récente des programmes qui a été validée. Elle prend fin pour une version plus ancienne trois mois après la publication d'une version améliorée.

6.5. S+R s'engage à mettre à disposition pour téléchargement les versions standard améliorées, y compris la documentation correspondante. Ceci ne s'applique pas aux extensions que S+R propose séparément en tant que nouveaux programmes. Le client utilisera immédiatement les versions améliorées.

6.6. Si le fabricant publie une version améliorée pour l'un des programmes à entretenir par S+R, celle-ci vérifiera, une fois celle-ci disponible, si elle fonctionne correctement avec les autres programmes livrés par S+R et, dans l'affirmative, la validera. Dans le cas contraire, S+R s'efforcera d'obtenir des autres fabricants une nouvelle version compatible de leurs programmes.

6.7. S+R n'assure pas la maintenance des programmes livrés par S+R dont les fabricants ne proposent pas de nouvelles versions dans le cadre de la maintenance, mais proposent l'achat de nouvelles générations de temps à autre. Si un fabricant valide une nouvelle génération, S+R s'efforcera de faire en sorte que les fabricants des programmes à maintenir développent et mettent à disposition une version de leurs programmes compatible avec celle-ci.

6.8. Lorsque tous les programmes à maintenir peuvent être utilisés sur une nouvelle version compatible, ils ne sont plus améliorés que sur cette base.

6.9. Le client veillera à ce que son matériel (ou l'infrastructure Cloud) ainsi que les programmes qu'il n'a pas acquis auprès de S+R ou qu'il a acquis auprès de S+R, mais sans maintenance, présentent le niveau technique requis par les programmes à entretenir. S+R informera le client en temps utile de la date à partir de laquelle le niveau technique requis pour les prestations de maintenance sera atteint.

6.10. Si le client ne souhaite pas atteindre ce niveau, les parties contractantes conviendront des conditions dans lesquelles la disponibilité opérationnelle des programmes peut être maintenue.

6.11. S+R est tenue de mettre à disposition des versions améliorées lorsque des modifications de dispositions légales ou d'autres dispositions pertinentes pour les programmes l'exigent. L'intégration de modifications qui n'est possible que par une reprogrammation au moins partielle des programmes concernés n'est pas comprise dans la rémunération de maintenance. Dans ce cas, S+R peut exiger une rémunération supplémentaire appropriée.

6.12. La maintenance à distance (diagnostic et correction à distance, installation de nouvelles versions) peut être effectuée, dans la mesure où cela est techniquement possible, si le client dispose des équipements nécessaires à cet effet. À cet effet, le client mettra à disposition, en accord avec S+R et à ses propres frais, un raccordement à un réseau de télécommunication, de sorte que les systèmes des deux parties puissent être couplés entre eux. Les frais de ligne occasionnés sont à la charge du client.

6.13. La connexion au système du client par S+R s'effectue via un profil d'utilisateur/mot de passe contrôlé par le client. Pour des raisons de protection des données, c'est le client qui libère la ligne. S+R informera le client des mesures prises.

6.14. Si des données sont transmises à S+R à des fins de dépannage ou de restauration, S+R prendra dans son propre domaine toutes les mesures techniques et organisationnelles que le client est tenu de prendre de son côté en vertu de la loi fédérale sur la protection

des données (LPD). Les détails seront convenus séparément à la demande du client.

6.15. La maintenance, respectivement l'entretien peut être résilié par écrit avec un préavis de trois mois avant la fin d'une année contractuelle, mais au plus tôt à la fin de la durée minimale convenue.

6.16. Tant qu'il existe un accord de maintenance pour les programmes standard, S+R assurera également la maintenance des modifications/extensions et des programmes individuels correspondants, contre une rémunération en fonction du temps requis.

6.17. Si la maintenance des modifications/extensions est convenue contre une rémunération forfaitaire, la règle suivante s'applique : les prestations de maintenance sont fournies comme pour les programmes standard. Le forfait couvre également la reprise des modifications et des extensions dans des versions améliorées des programmes standard. La maintenance des modifications/extensions peut être résiliée par le client indépendamment de la maintenance des programmes standard.

7. Rémunération / Paiements

7.1. Les prix indiqués dans la confirmation de commande ou dans le contrat individuel, auxquels s'ajoute la TVA en vigueur, font foi.

7.2. Dans la mesure où la rémunération est calculée en fonction du temps requis, les taux horaires, les frais de déplacement et les frais annexes sont déterminés par la liste de prix de S+R en vigueur. S+R est en droit de facturer chaque prestation d'assistance individuelle après sa réalisation.

7.3. Le droit de licence unique est dû comme suit :

- 1/3 à la conclusion du contrat
- 1/3 au début de l'installation
- 1/3 dans les 30 jours suivant la fin de l'installation.

Si l'installation s'étend sur plusieurs mois, la prestation d'installation fournie chaque mois est facturée mensuellement.

7.4. La rémunération forfaitaire mensuelle pour l'entretien et la maintenance des programmes standard est calculée en fonction du volume d'utilisation convenu. Elle augmente en fonction du volume d'utilisation. La rémunération forfaitaire mensuelle pour l'entretien et la maintenance est payable annuellement et à l'avance. Le client peut également le payer semestriellement avec une majoration de 5 %, trimestriellement avec une majoration de 10 % ou mensuellement avec une majoration de 12 %.

7.5. S+R est en droit d'exiger, avec effet à partir de l'année contractuelle, la rémunération que S+R demande lors de la conclusion de nouveaux contrats conformément à la liste des prix. Les augmentations supérieures à 5 % doivent être annoncées trois mois à l'avance.

7.6. Si les dépenses augmentent pour des raisons imputables au client, S+R peut exiger la rémunération des dépenses supplémentaires.

7.7. Les paiements sont exigibles immédiatement après l'établissement de la facture, sans déduction. Le client ne peut contester les factures relatives aux prestations d'assistance que dans un délai d'un mois à compter de leur réception. S+R l'en informera lors de l'établissement de la facture.

8. Conditions supplémentaires pour d'autres prestations

8.1. Toutes les prestations de service (par ex. initiation, configuration, conseil, assistance, etc.) sont rémunérées séparément aux taux horaires convenus dans la commande. Si, pendant la durée des prestations, les facteurs de coûts déterminants pour le calcul de la rémunération (salaires, etc.)

changent, S+R est en droit de procéder à un ajustement de prix correspondant. Les temps de déplacement, les frais de déplacement et les dépenses sont facturés séparément.

9. Garantie

9.1. S+R garantit d'une part au client que le logiciel a été développé et contrôlé avec soin et qu'il n'est pas entaché de défauts qui annulent ou réduisent sa valeur ou son aptitude à l'usage habituel ou prévu par le contrat. Le client reconnaît d'autre part que des dysfonctionnements du logiciel ne peuvent pas être totalement exclus, même avec le plus grand soin, et qu'un fonctionnement ininterrompu à 100% ne peut pas être garanti. Dans le cas où le logiciel présente des défauts, le client a droit à une réparation gratuite pendant douze mois à compter de la livraison du logiciel.

9.2. Afin de préserver les droits liés aux défauts, le client doit contrôler le logiciel reçu immédiatement après la livraison et l'installation. Si des défauts apparaissent lors d'une utilisation conforme au contrat, le client doit les signaler immédiatement sous une forme compréhensible en indiquant les informations utiles à l'identification des défauts, et par écrit si S+R le demande.

9.3. La condition préalable à toute prétention à l'encontre de S+R est que le défaut soit reproductible ou qu'il puisse être prouvé par des éditions générées par une machine.

9.4. Le client doit, dans la mesure du raisonnable, assister S+R dans l'élimination des défauts, notamment, en cas de défaut d'un programme, envoyer celui-ci, à la demande de S+R, dans l'état dans lequel il a été utilisé au moment de l'apparition du défaut et mettre à disposition du temps machine ainsi qu'introduire les mesures de correction ou les livraisons de remplacement mises à disposition par S+R.

9.5. S+R doit remédier aux défauts dans un délai raisonnable en effectuant une réparation ou une livraison de remplacement. En cas de défauts affectant gravement l'utilisation d'un programme, S+R fournira si nécessaire une solution de contournement avant la correction définitive. Les autres défauts ne seront éliminés qu'au moment où le fabricant concerné le prévoit dans le cadre d'une maintenance de version en bonne et due forme. S+R s'efforcera également de trouver des solutions de contournement pour de tels défauts auprès du fabricant concerné.

9.6. Le droit à la réparation s'éteint pour les logiciels que le client modifie ou dans lesquels il intervient d'une autre manière, à moins que le client ne prouve, dans le cadre de la notification du défaut, que l'intervention n'est pas à l'origine du défaut.

9.7. S+R peut exiger une rémunération pour ses propres frais dans la mesure où S+R est intervenue sur la base d'une notification de défaut (au-delà de l'assistance téléphonique) sans que le client n'ait apporté la preuve d'un défaut.

10. Responsabilité

10.1. Les prétentions à l'encontre de S+R (y compris de ses auxiliaires d'exécution) en vue de l'indemnisation de dommages pécuniaires ou de dépenses vaines – quel qu'en soit le motif juridique – qui supposent une négligence légère, n'existent que si une obligation contractuelle essentielle a été violée. Dans ce cas, les demandes de dommages et intérêts sont limitées par sinistre à :

- CHF 25 000.- pour une valeur de commande inférieure à CHF 12 500,
- CHF 50 000.- pour une valeur de commande inférieure à CHF 12 500,
- mais pas plus de CHF 50 000,

- pour une valeur de commande supérieure à CHF 50 000.

10.2. Toute responsabilité pour un manque à gagner est exclue. En cas de violation des obligations pendant la phase de maintenance, les demandes de dommages-intérêts sont limitées, pour chaque cas de dommage, au montant forfaitaire payable au cours de l'année où le cas de dommage individuel s'est produit. Lors de la conclusion du contrat, le client peut demander une responsabilité plus étendue contre le paiement d'une prime de risque.

10.3. Les limitations ne s'appliquent pas dans la mesure où les dommages sont couverts par l'assurance responsabilité civile d'entreprise de S+R et que l'assureur intervient. S+R s'engage à maintenir la couverture d'assurance existante au moment de la conclusion du contrat.

11. Confidentialité

11.1. Les parties s'engagent mutuellement à n'utiliser toutes les connaissances acquises dans le cadre de la relation contractuelle concernant les secrets d'entreprise et les informations désignées par écrit comme confidentielles que pour l'exécution du contrat et à les traiter de manière confidentielle sans limite de temps. Les parties obligent leurs collaborateurs à respecter la confidentialité.

11.2. S+R est en droit d'inscrire le nom du client et une brève description de la prestation fournie dans une liste de références. Toute autre référence publicitaire au client doit faire l'objet d'un accord préalable avec ce dernier.

12. Dispositions finales

12.1. Tous les accords contractuels entre les parties, y compris les éventuels compléments ou modifications, doivent revêtir la forme écrite.

12.2. Si une disposition des présentes conditions générales de vente est invalide ou nulle, cela n'affecte pas la validité des autres dispositions des conditions générales de vente. La disposition invalide ou nulle sera remplacée par la disposition autorisée par la loi qui se rapproche le plus de l'objectif économique ou contractuel.

12.3. La relation contractuelle est exclusivement soumise au droit suisse, à l'exclusion de la Convention des Nations unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CVIM).

12.4. Pour tous les litiges découlant de la présente relation contractuelle, les parties conviennent expressément que le tribunal compétent est celui du siège de S+R, actuellement Zoug ZG, Suisse.