

Conditions Générales de Service (CG Service)

Version du 01.01.2024

1. Objet et conclusion du contrat

- 1.1. Les présentes Conditions Générales de Connect Com AG (ci-après « CCM ») régissent la prestation de services récurrents ainsi que d'autres services de conseil et de soutien (ci-après « Service » ou « Prestation de service ») fournis par CCM.
- 1.2. Un contrat est conclu par la signature d'un bon de commande par le client et CCM ou par une commande écrite du client et la réception par le client d'une confirmation de commande correspondante de CCM.

Le bon de commande et la confirmation de commande sont ci-après désignés comme le « Document de commande ».
- 1.3. Les prestations de services sont fournies conformément aux descriptions de services mentionnées dans le Document de commande et ses annexes.
- 1.4. D'autres conditions pour les services contractuels peuvent découler de documents qui, en tant qu'annexes ou documents de commande, font partie intégrante de chaque contrat. Les annexes deviennent partie intégrante du contrat par référence (par exemple dans un Document de commande).

2. Prix et conditions de paiement

- 2.1. Les frais de service à payer pour un service sont déterminés par un ou plusieurs des types de frais suivants : frais uniques ou frais de service récurrents (par exemple, mensuels ou annuels). Des frais et/ou coûts supplémentaires peuvent également s'appliquer (tels que des suppléments d'express ou des frais de déplacement). CCM informera le client de ces frais/coûts supplémentaires au cas par cas et à l'avance.
- 2.2. Les frais récurrents pour les services peuvent être facturés au client selon un accord, mensuellement, trimestriellement, annuellement ou à d'autres intervalles (période de calcul). Si un service commence en cours de période, les frais de service seront, sauf accord contraire, calculés au prorata.
- 2.3. Les services prépayés doivent être utilisés par le client pendant la durée du contrat convenu. Sauf disposition contraire, le client ne reçoit aucun crédit ni remboursement pour les services non utilisés.
- 2.4. CCM peut augmenter les frais de service récurrents moyennant un préavis de trois (3) mois par notification écrite. L'augmentation prend effet à la facturation, au début d'une période de calcul ou à la date indiquée dans la notification.
- 2.5. Les frais de service indiqués dans le Document de commande sont, sauf accord contraire, des frais nets hors TVA. La TVA est facturée au taux applicable au moment de la prestation. Si le taux de TVA change pendant la durée du contrat, les périodes sont considérées comme distinctes en fonction des taux de TVA respectifs.
- 2.6. Les factures sont exigibles sans déduction à réception. Si le paiement n'est pas effectué dans les 30 jours suivant l'échéance, CCM peut exiger des intérêts de retard au taux légal.
- 2.7. Le client ne peut compenser ou retenir des paiements que si sa créance est incontestée ou reconnue par décision judiciaire.

3. Modifications du contrat

- 3.1. Afin de maintenir la flexibilité dans la relation commerciale, CCM peut modifier les dispositions des présentes conditions générales ainsi que les conditions de prestation d'un contrat moyennant un préavis de trois (3) mois par notification écrite. Les modifications rétroactives des dispositions sont toutefois 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 pour lesquels des prestations continues et récurrentes sont fournies. Pour les contrats en cours avec 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, si les modifications affectent les dispositions en vigueur et lui sont défavorables.

- 3.2. Le client accepte que les actions (ou les omissions d'actions) suivantes soient considérées comme une acceptation des modifications notifiées, rendant ainsi les modifications applicables aux prestations futures :
1. Le client passe une nouvelle commande de services à CCM après la date d'effet des modifications mentionnée dans la notification écrite.
 2. Le client ne s'oppose pas aux modifications entrant en vigueur dans le cadre d'un renouvellement de contrat dans les 90 jours suivant leur notification écrite.
 3. Pour les contrats avec prestations continues ou récurrentes, le client ne demande pas le report des modifications au début de la prochaine période contractuelle, ni ne résilie le contrat conformément aux conditions en vigueur dans les 90 jours suivant la notification écrite des modifications.

Dans la notification des modifications prévues, CCM informera le client des conséquences susmentionnées.

- 3.3. Les modifications de prix des services sont régies par les dispositions de la clause 2 (Prix et conditions de paiement).
- 3.4. 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 écrite.

4. Affectation du personnel

- 4.1. Le client et CCM mettront chacun à disposition des employés qualifiés pour remplir les obligations qui incombent à chaque partie dans le cadre de cet accord. Par ailleurs, chaque partie est responsable de la sélection, de l'affectation, de la supervision, de la gestion, du contrôle et de la rémunération de ses propres employés.
- 4.2. CCM est autorisée à engager des tiers (par ex. des fournisseurs) ou des entreprises affiliées en tant que sous-traitants pour l'exécution des prestations convenues ou de parties de celles-ci.

5. Service de réparation pour les composants matériels tels que les commutateurs et leurs accessoires

- 5.1. Si le type de service convenu prévoit que le matériel défectueux soit envoyé à CCM, le client est tenu de l'emballer correctement et, sauf accord contraire, de l'expédier à ses frais à l'adresse indiquée par CCM. Après réparation ou remplacement, CCM retournera le matériel au client à ses frais, sauf accord contraire. CCM assume les risques de perte accidentelle ou de détérioration tant que le matériel se trouve chez CCM ou est transporté aux frais de CCM.
- 5.2. Dans le cadre du service, CCM est autorisée à intégrer certaines modifications techniques dans le matériel Aginode et à effectuer des actions préventives.
- 5.3. Le client s'engage à:
1. obtenir l'accord du propriétaire pour effectuer les services sur le matériel, s'il n'en est pas le propriétaire,
 2. suivre les instructions de service fournies par CCM (y compris l'installation de mises à jour logicielles pouvant être téléchargées depuis un site Internet Aginode ou copiées sur d'autres supports électroniques)
 3. dans la mesure applicable au matériel concerné, avant que CCM ne fournisse le service
 - a) effectuer un diagnostic de panne et une analyse des problèmes et soumettre la demande de service conformément aux instructions de CCM,
 - b) sauvegarder les programmes et les données (y compris les données personnelles et les informations confidentielles ou protégées),

- c) retirer les supports amovibles, les composants non Aginode, ainsi que les modifications et ajouts du matériel à échanger
 - d) informer CCM de tout changement d'emplacement du matériel.
- 5.4. En cas de retour du matériel, quelle qu'en soit la raison, il incombe au client de supprimer toutes les données, y compris (1) les données personnelles et (2) les informations confidentielles ou protégées du client. Si la suppression ou l'effacement des données personnelles est impossible, le client s'engage à les transformer (par exemple, par anonymisation) de manière à ce qu'elles ne soient plus considérées comme des données personnelles selon le droit en vigueur. La suppression des données par CCM ou ses représentants est soumise aux dispositions de la clause 17 (Traitement des données pour le compte d'autrui).

CCM décline toute responsabilité pour les données non sauvegardées.

6. Remplacement de matériel

- 6.1. Si le remplacement d'un matériel est nécessaire dans le cadre de la prestation de service, la propriété du matériel ou de la pièce remplacée (ci-après dénommée « le Remplacé ») est transférée à CCM, et la propriété du matériel de remplacement est transférée au client. Le client confirme que tout Remplacé se trouve dans son état d'origine et n'a pas été modifié. Le matériel de remplacement fourni par CCM peut être neuf ou remis à neuf, mais sera dans tous les cas pleinement fonctionnel et offrira au moins la même fonctionnalité que le Remplacé. Avant le remplacement d'un matériel, le client doit retirer tous les accessoires, pièces, options, modifications et ajouts (par ex. accessoires d'installation) pour lesquels aucun service n'a été convenu. Le client doit également s'assurer que le matériel et les pièces échangés et retournés à CCM ne sont pas grevés de droits de tiers pouvant entraver le remplacement.
- 6.2. Le service pour certains matériels Aginode inclut la livraison par CCM au client de pièces de rechange échangeables pour installation par le client. Ces unités échangeables peuvent être (1) une partie du matériel (appelées unités fonctionnelles échangeables ou « Customer Replacement Unit » (CRU), comme la tête TP) ou (2) un matériel complet. CCM fournit des informations et des instructions de remplacement avec les pièces de rechange ; elles sont également disponibles à tout moment sur demande du client auprès de CCM. Ces instructions peuvent inclure des informations sur la manière de gérer les pièces ou matériels défectueux, par exemple, s'ils doivent être retournés à CCM. Si un retour est nécessaire, des instructions supplémentaires sont fournies avec les pièces de rechange. Le matériel à remplacer sera facturé au client s'il n'est pas retourné à CCM dans les 15 jours suivant la réception des pièces de rechange.

7. Mises à jour logicielles et micrologicielles

- 7.1. Le client est responsable du téléchargement des mises à jour pour le matériel à partir d'un site Internet Aginode ou d'autres supports électroniques, en respectant les instructions de CCM.

Le logiciel est fourni avec le matériel et est licencié aux conditions des accords de licence en vigueur, pour une utilisation fonctionnelle du matériel conformément à ses spécifications.

8. Exclusions

Sauf accord explicite, les prestations suivantes ne font pas partie du service :

1. Remplacement des équipements supplémentaires et des éléments de construction (tels que châssis et carénages) ;
2. Suppression des dysfonctionnements causés par une utilisation non professionnelle, y compris un entretien inapproprié du matériel par le client ou des tiers, ainsi que les dysfonctionnements dus à des accidents, des modifications, des conditions environnementales ou d'utilisation incorrectes ;
3. Prestations pour du matériel dont les étiquettes de pièces ou de matériel ont été modifiées ou supprimées ;
4. Suppression des dysfonctionnements causés par un produit pour lequel CCM n'a pas d'obligation contractuelle de service ;

5. Durchführung von Hardware und Software Änderu Réalisation de modifications matérielles et logicielles ;
6. Services de maintenance en dehors des périodes de disponibilité du service convenues.

À la demande du client, CCM fournira, sous réserve d'un accord préalable et moyennant une facturation distincte, des prestations de service pour les cas mentionnés ci-dessus, dans la mesure où ces prestations sont généralement offertes.

9. Inclusion de nouveaux matériels

Si le client commande des prestations de service pour des matériels qui n'étaient pas encore couverts par le contrat de maintenance, CCM informera le client de la date d'inclusion dans le contrat de service, marquant ainsi le début de la prestation pour ce matériel. CCM est autorisée à examiner le matériel dans un délai d'un mois après la date de début. Si le matériel n'est pas en état de maintenance, le client devra soit mandater CCM pour rétablir cet état moyennant des frais, soit retirer sa demande de contrat de maintenance. Dans tous les cas, le client reste redevable des services déjà fournis par CCM.

10. Service pendant la période de garantie

- 10.1. Pendant la période de garantie, le client peut, pour certains matériels, convenir de services de maintenance supplémentaires (Warranty Service Upgrade) moyennant des frais, au-delà des prestations de garantie. Le transfert de ce Warranty Service Upgrade à un autre matériel n'est pas possible.
- 10.2. À l'expiration de la période de garantie, le service de maintenance sera converti au type de service que le client a choisi pour le Warranty Service Upgrade pendant la période de garantie.

11. Durée/Prolongation automatique du service

Le service pour un produit commence à la date indiquée dans le document de commande. Sauf accord contraire explicite, le service a une durée minimale d'un (1) an et se renouvelle automatiquement par périodes d'un (1) an, sauf résiliation par écrit avec un préavis de trois (3) mois avant la fin de la période contractuelle en cours.

12. Résiliation et retrait d'un service

- 12.1. Le client et CCM peuvent résilier un contrat sans préavis et par écrit pour un motif important si l'autre partie ne remplit pas ses obligations contractuelles, même après l'octroi d'un délai supplémentaire raisonnable. Cependant, une résiliation n'est pas permise en cas de manquements mineurs.
- 12.2. La résiliation doit être effectuée par écrit.
- 12.3. En cas de résiliation, le client est tenu de payer les services fournis jusqu'à la résiliation du contrat ainsi que les pièces livrées jusque-là, et de rembourser à CCM les autres coûts et réclamations résultant des dispositions du présent contrat ou des dispositions légales.
- 12.4. Les dispositions contractuelles qui, par nature, ne sont pas limitées dans le temps, restent en vigueur après la fin de la relation contractuelle et s'appliquent également aux éventuels successeurs et mandataires.

13. Droits de propriété intellectuelle de tiers

- 13.1. Pour le champ d'application de cette clause, le terme « Produit » inclut également les logiciels.
- 13.2. CCM défendra le client, à ses frais, contre toutes réclamations de tiers résultant d'une violation de droits de propriété industrielle ou de droits d'auteur liée à des produits fournis par CCM et utilisés conformément au contrat, et indemniser le client pour les frais et montants de dommages-intérêts imposés par un tribunal ou inclus dans un accord approuvé par CCM, à condition que le client (1) informe CCM sans délai et par écrit de telles réclamations, et (2) laisse à CCM la gestion de toutes les mesures de défense et négociations d'accord. Le client s'engage à soutenir CCM dans ce processus.

13.3. Si de telles réclamations sont formulées ou prévues, CCM peut, à ses frais, obtenir un droit d'utilisation, modifier les pièces concernées ou les remplacer par des pièces équivalentes. Si cela n'est pas possible avec des efforts raisonnables, le client accepte, sur demande écrite de CCM, de retourner la pièce concernée à CCM. Dans ce cas, CCM remboursera au client la valeur de la pièce ainsi que les dommages subis par le client conformément à la clause 14 (Responsabilité).

Ces obligations de CCM envers le client concernant les réclamations pour violation de droits de propriété intellectuelle de tiers sont exhaustives.

13.4. Les réclamations contre CCM sont exclues si elles résultent des circonstances suivantes :

1. des composants fournis par le client sont intégrés dans les produits ou CCM doit suivre les instructions du client ou de tiers agissant pour le compte du client;
2. les produits sont modifiés par le client;

14. Responsabilité

14.1. En cas de dommages causés par une négligence légère, CCM est responsable de tous les dommages survenus pendant la durée du contrat, quel que soit le fondement juridique (y compris les réclamations pour violation de contrat et acte illicite), jusqu'à un montant total de 5'850 CHF (cinq mille huit cent cinquante francs suisses). Cela inclut également le remboursement des dépenses inutiles.

14.2. CCM n'est pas responsable des dommages indirects ou des dommages consécutifs en cas de négligence légère, même si CCM a été informée de la possibilité de tels dommages. Cela inclut également le remboursement des dépenses inutiles, dans la mesure où il s'agit de dommages indirects ou consécutifs.

14.3. En cas de retard, CCM rembourse au client le dommage effectivement prouvé causé par le retard dans le cadre des dispositions de la clause 14.1.

15. Autres droits et obligations des parties

15.1. Le client et CCM conviennent que

1. aucune des parties n'a le droit d'utiliser les marques, les signes distinctifs d'entreprise ou autres signes de l'autre partie ou de l'une de ses entreprises dans la publicité ou dans des publications sans l'accord écrit préalable de l'autre;
2. l'échange d'informations confidentielles nécessite un accord écrit séparé;
3. chaque partie ne concède à l'autre que les licences et droits spécifiquement définis et convenus;
4. les éventuels différends ou réclamations doivent d'abord être résolus de manière partenariale. En particulier, chaque partie s'engage, avant d'engager des actions légales pour manquement à une obligation contractuelle, à permettre raisonnablement à l'autre partie de satisfaire à cette obligation ;
5. les réclamations issues de ce contrat sont soumises à un délai de prescription de trois ans, sauf disposition légale prévoyant un délai plus long;
6. sauf pour les obligations de paiement, aucune des parties n'est responsable de la non-exécution des obligations pour des raisons échappant à son contrôle;
7. la cession de droits issus d'un contrat, à l'exception des créances de paiement de CCM, nécessite l'accord écrit préalable de l'autre partie, sauf s'il s'agit d'un transfert au sein de l'entreprise (cf. définition selon la clause 13.2, point 1) de la partie cédante ou à un successeur juridique. Le refus de consentement ne peut être justifié que pour des raisons importantes. La cession d'une partie de l'entreprise de CCM affectant l'ensemble des clients de CCM de manière égale n'est pas considérée comme une cession au sens ci-dessus. En outre, aucun tiers ne peut faire valoir de droits en vertu de ce contrat ;
8. l'intégration organisationnelle des services CCM dans les opérations du client relève de la responsabilité de ce dernier;

9. le client doit fournir à CCM un accès suffisant, libre et sécurisé à ses locaux et systèmes (y compris l'accès à distance) et mettre à disposition les informations, l'assistance du personnel et les ressources nécessaires à la prestation de service;
10. les deux parties sont responsables de se conformer aux lois et réglementations d'importation et d'exportation applicables (y compris les réglementations américaines prévoyant une interdiction d'exportation ou une restriction pour certains usages ou utilisateurs);
11. le client doit remplir en temps voulu ses obligations de coopération. En cas de non-respect ou de retard dans ces obligations entraînant des retards ou des coûts supplémentaires, CCM peut — sans préjudice de tout autre droit légal — demander des modifications du calendrier et des prix/frais convenus. De plus, CCM peut accorder un délai raisonnable au client pour remplir ses obligations de coopération, après quoi CCM peut résilier le contrat. Cependant, une résiliation automatique ne se produit pas à l'expiration du délai.

16. Traitement des données à des fins propres

Le client consent à ce que Connect Com AG, Wahligenstr. 4A, 6023 Rothenburg (ci-après « CCM ») collecte, traite et utilise ses coordonnées dans le but de gérer la relation contractuelle ainsi que de maintenir les relations commerciales avec le client. Les coordonnées sont les informations de contact professionnelles que le client rend accessibles à CCM, notamment les noms, titres professionnels, adresses professionnelles, numéros de téléphone et de fax professionnels ainsi que les adresses e-mail des employés du client ou de tiers. Le client consent également à ce que ces coordonnées soient accessibles aux entreprises CCM et à leurs sous-traitants respectifs, et soient traitées et utilisées dans le cadre des finalités mentionnées dans ce paragraphe.

À des fins de marketing, CCM et les entreprises CCM sont autorisées à utiliser elles-mêmes ou via des tiers les coordonnées des employés du client pour la publicité par téléphone, fax ou e-mail de produits et services de CCM. Le client et ses employés ont le droit de s'opposer à tout moment à la collecte, au traitement et à l'utilisation de leurs coordonnées à des fins de marketing auprès de CCM. Dans le cadre des finalités d'utilisation mentionnées dans les paragraphes précédents, le client accepte la transmission des coordonnées vers des pays en dehors de l'Union européenne, à condition que CCM assure un niveau de protection des données adéquat par des mesures appropriées. Cela peut être garanti, par exemple, par la conclusion des clauses contractuelles types publiées par la Commission européenne ou d'autres accords contractuels approuvés par l'autorité de protection des données compétente.

17. Traitement des données pour le compte d'autrui (au nom du client)

Dans la mesure où CCM ou un tiers mandaté par CCM accède temporairement aux supports de stockage du client (tels que disques durs, unités de stockage, puces, etc.) — par exemple lors de travaux de maintenance — le client s'engage à veiller à empêcher, ou au moins à réduire autant que possible, l'accès à ses données personnelles.

Dans les cas où un tel accès ne peut être évité ou dans tous les autres cas où CCM ou un tiers mandaté par CCM traite des données personnelles pour le compte du client (par exemple, lors de l'élimination des supports de stockage), les « Conditions supplémentaires de traitement des données CCM pour le compte du client conformément à l'article 11 de la DSGVO », dans leur version en vigueur au moment de la conclusion du contrat, s'appliquent. Cette documentation sera mise à disposition du client sur demande.

18. Dispositions générales

- 18.1. Les livraisons et prestations de CCM sont exclusivement régies par les conditions générales de CCM. Les conditions générales du client sont expressément rejetées.
- 18.2. Tous les droits du client peuvent — sauf accord contraire — être exercés uniquement en Suisse.
- 18.3. Sauf obligation légale ou accord contraire, CCM n'est pas tenue de fournir des prestations pour des machines situées en dehors de la Suisse.
- 18.4. Si certaines conditions ou parties du contrat sont invalides, les autres conditions et parties du contrat restent en vigueur.

18.5. Le siège de Connect Com AG à 6023 Rothenburg (Lucerne, Suisse) est le tribunal compétent exclusif et le lieu d'exécution pour tous les litiges découlant du contrat ou en relation avec celui-ci, quel que soit le fondement juridique (violation des obligations contractuelles, acte illicite, etc.).

Entrée en vigueur: 01.01.2024
