

# Conditions générales (CG)

Édition 2018/05

## 1. Application

Les présentes conditions générales (CG) règlent d'une manière générale les relations commerciales entre la société POLYPOINT SA (PP) et ses partenaires commerciaux.

Les présentes CG sont applicables à tous les produits, prestations de service et livraisons de PP. Les présentes CG entrent en vigueur lors de la première conclusion d'un contrat avec le partenaire commercial et sont par la suite applicables à tous les autres actes juridiques avec le partenaire commercial, notamment aussi aux modifications/compléments du contrat ou aux mandats supplémentaires, même si les CG ne sont pas convenues à nouveau.

Les divergences et les compléments par rapport aux présentes CG doivent être convenus par écrit entre les parties (un échange de courriel est suffisant). PP peut modifier les présentes CG en tout temps, sans mentionner de motifs. Les CG modifiées entrent en vigueur à la date définie par PP. La version en vigueur des CG au moment de la conclusion du contrat est applicable.

Les conditions générales, contractuelles, d'achat, d'approvisionnement, etc. du partenaire commercial ne sont valables que si PP les a acceptées par écrit. Elles ne sont applicables qu'à la transaction en question.

## 2. Offres et conclusion du contrat

Les offres de PP sont valables pendant la durée qui y est mentionnée.

Les contrats sont conclus par l'acceptation de l'offre par le partenaire commercial ou par la signature d'un document contractuel par les deux parties, au plus tard cependant au début de la fourniture de prestations par PP.

## 3. Ordre de priorité

En cas de contradiction entre certains points des éléments du contrat déterminants pour le rapport juridique avec le partenaire commercial, l'ordre suivant est toujours applicable :

1. Conventions écrites (accords annexes, etc.)
2. Contrats (contrat-cadre, contrat d'entreprise, contrat de maintenance et de support, etc.)
3. Conditions de licence (CL) de PP
4. Conditions de maintenance et de support (CMS) de PP
5. Configuration minimale requise (CMR) de PP
6. Les présentes conditions générales (CG) de PP

## 4. Prestations de service

### a) Prestations de projet

PP fournit des prestations de service en relation avec l'installation, l'implémentation et la mise en service des produits logiciels livrés par PP au partenaire commercial, dans le périmètre convenu. Suivant l'accord conclu avec le partenaire commercial, de telles prestations de service peuvent consister en direction de projet, soutien du partenaire commercial pour la définition de processus théoriques, définition de spécifications techniques, installation, configuration spécifique au client et paramétrisation de logiciels et d'interfaces ainsi que formation.

### b) Maintenance et support

La fourniture de prestations de maintenance et de support par PP est effectuée conformément aux conditions de maintenance et de support (CMS) de PP sur la base d'un contrat devant être conclu séparément.

## 5. Devoirs d'information

Les parties s'engagent à se rendre réciproquement attentives aux faits relevant de leur domaine de responsabilité qui ont une importance pour l'exécution du contrat. Le partenaire commercial doit notamment fournir des informations concernant les dispositions légales, administratives ou autres applicables à ses activités au lieu de destination ainsi que des informations sur son organisation. PP doit fournir des informations au partenaire commercial sur le non-respect éventuel du devoir de coopérer.

## 6. Devoir de coopérer du partenaire commercial

### a) Généralités

Le partenaire commercial garantit que tous les devoirs de coopérer définis dans le contrat sont exécutés à temps et gratuitement pour PP. De plus, le partenaire commercial est tenu de soutenir activement et à temps PP dans le cadre de la fourniture de ses prestations ainsi que de procéder à la préparation et à la mise à disposition nécessaire pour que PP puisse fournir ses prestations contractuelles, notamment

- mise à disposition de ressources de personnel suffisantes et compétentes pour les travaux de projet du client et en tant qu'interlocuteur de PP
- aménagement des conditions techniques nécessaires pour l'installation et l'exploitation des produits logiciels livrés par PP.

### b) Documents et données

Le partenaire commercial met à disposition les données, les informations et les documents qui pourraient être importants pour les prestations de PP en temps voulu.

### c) Dépenses supplémentaires

Si le partenaire commercial ne respecte pas ces devoirs, il est tenu d'en supporter lui-même les conséquences (retards, dépenses supplémentaires, etc.).

### d) Accès au système

Le partenaire commercial de PP est tenu de donner l'accès à ses systèmes nécessaire pour la fourniture de prestations, d'une part en tant que connexion remote (à distance) de l'une des variantes décrites dans la configuration minimale requise (CMR) et d'autre part physiquement sur place si nécessaire.

### e) Référence

Sauf accord contraire avec le partenaire commercial, PP a le droit de mentionner celui-ci dans la communication commerciale.

## 7. Délais et retard

### a) Délais

Les délais de livraison pour les produits ainsi que les échéances intermédiaires convenues avec le client pour les prestations de projet sont contraignantes. A défaut de convention contraire, les dates de début et de fin du (des) contrôle(s) (total ou partiel) de réception sont considérées comme des étapes contraignantes.

### b) Retard

En cas de dépassement d'un délai contraignant pour des motifs imputables à PP, le partenaire commercial est autorisé à mettre PP en demeure en fixant par écrit un délai supplémentaire raisonnable d'au moins 15 jours ouvrables. Si le délai supplémentaire n'est pas respecté pour des motifs imputables à PP, le partenaire commercial peut, après l'expiration sans résultat d'un deuxième délai supplémentaire raisonnable fixé par écrit d'au moins 15 jours ouvrables, se retirer du contrat en informant PP par écrit et exiger le remboursement de tous les versements éventuels déjà effectués.

### c) Force majeure

Si une partie n'est pas à même de fournir sa prestation sans faute de sa part, l'exécution du contrat est repoussée de la durée du dérangement. Sont considérés comme des cas de force majeure les catastrophes naturelles d'intensité particulière, les restrictions officielles imprévisibles, les conflits armés ou les grèves.

## 8. Réception

### a) Contrôle de réception

Les produits livrés ainsi que les résultats des prestations de projet doivent être contrôlés et réceptionnés par le partenaire commercial. La réception se base sur le processus suivant (si le contrat prévoit différents contrôles (partiels) de réception, les dispositions suivantes sont applicables aux différents contrôles.) :

### b) Annonce et durée du contrôle

PP annonce par écrit lorsqu'il est possible de procéder au contrôle. Le partenaire commercial débute le contrôle le premier jour ouvrable suivant l'annonce. Sauf accord

contraire prévu dans le contrat, le contrôle de réception doit être effectué dans les 15 jours ouvrables.

### c) Conditions-cadres du contrôle

Les conditions organisationnelles, personnelles et techniques du contrôle sont définies à l'avance par les parties, au plus tard à la date où PP annonce que le contrôle peut être effectué.

### d) Procès-verbal du contrôle

Les résultats du contrôle doivent être consignés par écrit dans un procès-verbal qui sera signé par PP et par le partenaire commercial. Ce procès-verbal mentionne tous les défauts ayant été découverts lors du contrôle en question.

### e) Définition des défauts

Sont considérés comme des défauts les écarts ayant une influence sur l'utilisation conforme au but de l'un des produits livré par PP ou des résultats des prestations de service fournies par PP par rapport aux propriétés décrites dans la documentation officielle du produit et/ou dans le contrat, aux caractéristiques de prestations ou aux fonctionnalités. De plus, PP ne garantit pas que les produits et les résultats des prestations de service soient adaptés au but du partenaire commercial et qu'ils soient compatibles avec le matériel informatique et les logiciels du partenaire.

### f) Défauts majeurs – échec du contrôle

Si PP ne parvient pas, malgré l'octroi d'un délai supplémentaire raisonnable à l'expiration duquel le contrôle est à nouveau effectué, à corriger des défauts majeurs, le partenaire commercial est alors autorisé à se retirer du contrat et à exiger le remboursement de toutes les éventuelles rémunérations déjà versées. Il y a défaut majeur au sens de la présente disposition lorsque, dans le cadre du contrôle, le nombre maximal de défauts autorisé selon le tableau ci-dessous sous let. h est dépassé dans une ou plusieurs catégories de défauts.

### g) Défauts mineurs

Sont considérés comme des défauts mineurs ceux qui ne dépassent pas le nombre maximal de défauts autorisé dans chaque catégorie selon le tableau sous let. h ci-dessous. Les défauts mineurs des catégories 2 et 3 doivent être corrigés par PP à ses frais jusqu'à l'échéance d'un délai maximal de 6 mois dès la signature du procès-verbal de contrôle. Les défauts de la catégorie 4 sont corrigés par PP dans le cadre du contrat de maintenance et de support.

### h) Classification des défauts

Catégorie	Description	Nombre max. autorisé
1	Défaut qui empêche l'activité de l'établissement, qui empêche le bon usage ou le restreint de manière inacceptable, p. ex. interruption d'une fonction quotidiennement en service ou nécessaire (la fonction ne peut pas être réinitialisée) et ne peut pas être résolu par une instruction écrite remise à l'utilisateur ainsi que les défauts entraînant de faux résultats ou la perte ou la destruction de données.	0
2	Défaut qui perturbe l'activité de l'établissement, qui perturbe le bon usage ou le restreint de manière inacceptable, mais qui peut être résolu avec une instruction raisonnable donnée à l'utilisateur pouvant être exécutée par l'entreprise du partenaire commercial.	5
3	Défaut qui perturbe légèrement l'activité de l'établissement sans restreindre les activités quotidiennes, qui perturbe le bon usage mais permet de poursuivre le traitement sans entraver une fonction essentielle.	10
4	Défaut qui ne restreint pas les activités quotidiennes (imperfection esthétique), qui ne perturbe pas le bon usage.	Pas de restriction

## i) Présomption de réception

Si le partenaire commercial ne procède pas au contrôle malgré le fait que les conditions pour le débiter soient remplies, ou si le partenaire commercial ne remet pas à PP le procès-verbal de contrôle signé par lui dans les 15 jours ouvrables après l'expiration de la durée prévue pour le contrôle, malgré avoir procédé au contrôle comme prévu dans le contrat, le contrôle est considéré comme avoir été effectué avec succès.

## 9. Garantie

### a) Délai de garantie

Pour les défauts cachés qui n'ont pas été découverts lors du contrôle de réception prévu, un délai de garantie de six mois est applicable à partir de la réception, sauf convention contraire expresse. Dans ce délai, les défauts peuvent être signalés par le client par écrit, dès leur découverte. Le signalement à temps et dans la forme voulue des défauts est la condition pour faire valoir ses droits envers PP.

### b) Annonce de défaut

Les problèmes pouvant survenir en relation avec les produits livrés par PP doivent être annoncés par écrit dans les plus brefs délais même s'il n'est pas certain que la cause est due à un défaut des produits livrés par PP. L'annonce à temps et dans la forme voulue des défauts est la condition pour faire valoir ses droits envers PP. Cette annonce est de nature purement informelle et ne déclenche dans un premier temps pas d'obligation de la part de PP.

### c) Mesure de correction

Après l'annonce des défauts dans les délais et selon la forme voulue, PP peut à ses frais, soit remplacer les produits ou prestations de service défectueux soit corriger les défauts.

### d) Echec de mesure de correction

Si la livraison de remplacement ou la correction des défauts échoue, le partenaire est autorisé, après l'expiration d'un délai supplémentaire raisonnable fixé par écrit en vue d'un nouvel essai pour corriger le défaut,

- en cas de défauts majeurs, soit si le nombre maximal autorisé de défauts selon le tableau sous ch. 8, let. h ci-dessus est dépassé dans une ou plusieurs catégories, à se retirer du contrat en raison des produits ou des résultats des prestations de service défectueux. Si le maintien du contrat ne peut pas être exigé du partenaire sans les produits ou les résultats des prestations de service défectueux, il est autorisé à se retirer de l'ensemble du contrat;
- en cas de défauts mineurs, soit si le nombre maximal de défauts autorisé selon le tableau sous ch. 8, let. h ci-dessus n'est dépassé dans aucune catégorie, la rémunération doit être réduite de manière appropriée pour le produit ou les résultats des prestations de service défectueux.

### e) Logiciels de tiers

Pour les logiciels de tiers livrés par PP, les dispositions sur la garantie des fabricants tiers concernés sont applicables et PP cède au client, si nécessaire, les prétentions en garantie envers les fabricants tiers. Ceci s'applique notamment aux middleware (intericiels) de la société Red Hat livrés par PP, pour lesquels la garantie est définie selon la convention de licence d'utilisateur final de Red Hat pour JBoss Enterprise Middleware, qui peut être consultée sous [polypoint.ch/eularedhat](http://polypoint.ch/eularedhat).

### f) Exclusion de la garantie

Toute prétention du partenaire commercial pour faire valoir des droits en raison des défauts s'éteint pour les défauts dus à des interventions, des modifications, des essais de réparations, etc. effectués par le partenaire commercial ou des tiers sans l'accord de PP ou dus à une manipulation non appropriée ou au non-respect des instructions d'utilisation.

## 10. Responsabilité

PP répond des dommages causés par elle, par ses auxiliaires et par les sous-traitants mandatés en relation avec le contrat lorsqu'elle ne peut prouver que ni elle ni les auxiliaires/sous-traitants ne sont fautifs. Sauf convention contraire, la responsabilité pour négligence légère est limitée

à CHF 1 million au maximum par contrat. La responsabilité pour le manque à gagner est exclue dans les limites légales.

## 11. Rémunération et conditions de paiement

### a) Devises, TVA

Tous les prix sont mentionnés en francs suisses (CHF) et ne comprennent pas la TVA.

### b) Délais

Les factures de PP sont payables dans les 30 jours à partir de la date de facturation, sans déduction. Après l'expiration du délai supplémentaire fixé dans le premier rappel, PP est autorisée à exiger des intérêts moratoires à hauteur de 5%.

### c) Base d'honoraires, frais de déplacements, dépenses

Les honoraires sont décomptés en heures ou en jours (1 jour = 8 heures). Les prestations qui dépassent sont facturées au pro rata. Le temps de déplacement pour se rendre chez le partenaire commercial et retour est facturé en fonction des frais effectués selon le règlement sur les honoraires sous ch. 12.

### d) Travaux non spécifiés précisément

En l'absence de dispositions contractuelles, la facturation est effectuée en fonction des frais effectifs. Les tarifs standards selon le règlement sur les honoraires sous ch. 12 sont appliqués.

### e) Renchérissement

Sauf convention contraire avec le partenaire commercial, PP est autorisée à adapter chaque année les prix convenus des contrats en cours au renchérissement.

## 12. Règlement sur les honoraires

### a) Prestations de service dans le cadre des heures d'ouverture usuelles

Les prestations de service fournies les jours ouvrables entre 06h00 et 20h00 sont facturées au tarif horaire de CHF 200.-

### b) Prestations de service en dehors des heures d'ouverture usuelles

Les prestations de service planifiées en dehors de la période située entre 06h00 et 20h00 ainsi que les week-ends et les jours fériés nationaux et cantonaux (Berne) sont facturées au tarif horaire de CHF 300.-. La let. et ci-après est réservée.

### c) Temps de déplacement et dépenses

Le temps de déplacement est facturé à partir du siège de l'entreprise au tarif horaire de CHF 100.-. Les frais annexes sont compris dans ce montant.

### d) Service de garde convenu

Un service de garde convenu entre 20h00 et 06h00 est facturé au tarif horaire de CHF 50.-. Les interventions sont facturées selon la let. b.

### e) Piquet pour les dérangements empêchant l'activité de l'établissement

Le service de piquet peut être utilisé au tarif de CHF 500.- par quart d'heure commencé. Ce service étant un service de garde étendu, le décompte est effectué sans exception. La période allant de la première réaction (réception de l'appel) à la fin des activités sert de base de calcul. La limite supérieure pour les piquets est de CHF 3'000.- par cas.

## 13. Résiliation du contrat

Sauf disposition contraire contenue dans le contrat, les dispositions suivantes s'appliquent à la résiliation :

### a) Fin du contrat

Lorsque des mandats (p. ex. prestations de service en fonction de la charge de travail, mandats de projet) sont terminés en dehors des délais convenus, le partenaire commercial s'engage à dédommager PP. La fin du contrat due à l'exécution du partenaire commercial en relation avec la mise en demeure de PP, l'échec de la réception et l'échec de la mesure de correction dans le cadre de la garantie de droits de résiliation sont réservés.

### b) Extourne

L'extourne de commandes (prestations de service et/ou matériel de licence) est possible si le partenaire commercial

considère qu'il n'y a aucun préjudice pour PP; l'art. 337 CO est applicable aux contrats d'entreprise.

### c) Résiliation extraordinaire du contrat par PP

PP peut résilier le contrat sans respecter les délais, avec effet immédiat et de manière prématurée si les motifs suivants sont remplis :

- Tentative par le partenaire commercial de céder à des tiers les droits/prétentions résultant d'une relation contractuelle, sans accord préalable expresse donné par écrit par PP.
- Violation grave par le partenaire commercial de dispositions contractuelles importantes ou non-respect des obligations (y compris obligations de paiement).
- Si le partenaire commercial de PP est en procédure de faillite ou concordataire.

## 14. Confidentialité et protection des données

### a) Confidentialité

Les parties traitent tous les faits qui ne sont pas publics ou accessibles à tous de manière confidentielle. En cas de doute, les faits doivent être traités de manière confidentielle. Les devoirs d'information légaux sont réservés.

### b) Protection des données

La protection des données a une grande importance pour PP. Toutes les données personnelles sont traitées selon les dispositions applicables sur la protection des données. PP s'engage notamment à traiter les données personnelles du domaine du partenaire commercial qui lui ont été transmises ou auxquelles elle a eu accès uniquement dans la mesure et pour les buts nécessaires à l'exécution du contrat.

## 15. Dispositions finales

### a) Médiation

Les parties s'engagent à essayer de bonne foi de régler à l'amiable les éventuels litiges.

### b) For juridique

Le for juridique unique est Berne. Les contrats peuvent prévoir un autre for.

### c) Entrée en force

Si des dispositions contractuelles (y compris les présentes CG) devaient s'avérer nulles ou invalides, les autres dispositions restent en vigueur. Dans ce cas, les dispositions nulles ou invalides doivent être remplacées par des dispositions valides ayant des effets économiques juridiquement aussi proches que possible des dispositions invalides.