

CONDITIONS GÉNÉRALES DE CYTRUS SA

CONCERNANT L'ACHAT/LA MISE À DISPOSITION D'UN LOGICIEL DE SYSTÈME UTILISATEUR, AINSI QUE LE SUPPORT LOGICIEL, LES SERVICES ET LA HOTLINE

Etat : 04/2021

A. CHAMP D'APPLICATION

Nos CG s'appliquent à l'ensemble des contrats que nous concluons avec un client relatif à un logiciel utilisateur (logiciel standard, logiciel standard personnalisé et logiciel individuel), pour ce qui a trait aux prestations de conseil et de formation, au support logiciel et à l'entretien, ainsi qu'à la hotline liée à l'utilisation de logiciels utilisateur, y compris les futurs contrats y relatifs conclus dans le cadre de relations commerciales en cours. Si le client applique également des conditions générales, le contrat est conclu même en l'absence d'accord exprès concernant l'intégration de ces conditions générales. Si le contenu des différentes conditions générales correspond, celles-ci sont considérées comme adoptées. En cas de divergences, les dispositions légales sont applicables en lieu et place des dispositions concernées. La même chose s'applique si les conditions générales du client comprennent des dispositions qui ne sont pas comprises dans le cadre des présentes CG. Si les présentes CG comprennent des dispositions qui ne sont pas comprises dans les conditions générales du client, les dispositions des présentes CG s'appliquent. Les dispositions du client qui divergent de la présente disposition relative à l'intégration des CG ne sont pas applicables.

B. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

I. Objet du contrat

(1) Cytrus et le client s'engagent à respecter les droits et obligations exposés dans les présentes CG pour les programmes utilisateur énumérés dans le bulletin de maintenance annexé (ci-après les «programmes»). Les programmes sont des programmes utilisateur standard qui n'ont pas été développés par Cytrus, mais par des entreprises tierces qui ne sont pas parties du présent contrat (ci-après les «fabricants»). Les fabricants concernés établissent également les nouvelles versions des programmes (nouvelles versions des programmes et dernières mises à jour des programmes). Cytrus mettra les nouvelles versions des programmes à disposition dans le cadre du présent contrat lorsqu'elles auront été publiées par les fabricants pour distribution.

(2) Les prestations à fournir par Cytrus se composent de la manière suivante:

- Mise à disposition de la dernière mise à jour logicielle (ch. II)
- Correction des erreurs (ch. III)
- Service de hotline (ch. IV)

(3) Les fabricants développent à leur discrétion des mesures visant à améliorer leurs logiciels dans leur structure organisationnelle et le déroulement de leur programme.

(4) Les prestations dues par Cytrus dans le cadre du présent contrat concernent uniquement les deux dernières versions publiées par le fabricant concerné. Si la version du logiciel présente chez le client devient obsolète en raison de la suspension des mises à jour logicielles ou si elle le devient pendant la durée du contrat, les prestations de Cytrus décrites aux présentes ne seront plus dues jusqu'à la mise à jour de la version par le client. Jusqu'à ce moment, les prestations énumérées au ch. 5 (2) devront être commandées et rémunérées séparément. En cas de version obsolète, les obligations du client prévues au présent contrat demeurent inchangées.

(5) Obligations du client:

- Le client s'engage à désigner des interlocuteurs techniquement qualifiés vis-à-vis de Cytrus (Key-User), qui devront être disponibles pour répondre aux questions relatives à l'utilisation du logiciel au sein de l'entreprise du client et seront autorisés à prendre les décisions nécessaires à l'exécution du contrat.
- Le client s'engage à accorder à Cytrus l'accès à ses locaux ainsi qu'au logiciel et au matériel nécessaires à la fourniture de ses prestations durant ses horaires habituels d'ouverture et dans la mesure nécessaire; il met en outre à disposition de Cytrus les équipements techniques nécessaires. Ceci comprend également la possibilité d'accéder à distance au matériel et aux logiciels nécessaires à la fourniture des prestations.

- Si les prestations requises doivent être exécutées d'urgence, l'accès/l'accès à distance devra également être accordé en dehors des horaires habituels d'ouverture du client. Cytrus veillera à ce que ses activités sur place aient un impact aussi limité que possible sur les activités commerciales du client.
- Le client est responsable de prendre les mesures de sécurité nécessaires pour protéger les programmes et les données enregistrés contre toute détérioration. Le client s'engage à déployer tous les efforts pouvant raisonnablement être exigés de lui pour faire en sorte qu'aucune copie non autorisée du logiciel ou de la documentation y relative ne puisse être réalisée. La copie de documents pour un usage personnel sous la supervision de l'entité interne compétente est autorisée. En principe, le client doit être en mesure de prouver qu'il dispose d'une licence valable pour le logiciel, y compris d'un contrat de licence valable, tous deux établis par la représentation officielle du fabricant dans le pays où le logiciel est exploité, et de prouver que tant le matériel que le logiciel ont été importés conformément à la législation suisse et américaine en matière d'importation et/ou d'exportation.

II. Mise à disposition de la dernière mise à jour logicielle

La mise à disposition de la dernière mise à jour logicielle a lieu après sa publication par le fabricant, via téléchargement électronique depuis le site Internet indiqué par le fabricant. La livraison physique de médias a lieu, au choix du fabricant, soit comme geste de complaisance envers le client, soit en raison du fait que certains éléments du logiciel ne sont pas disponibles pour le téléchargement électronique.

Si l'installation est effectuée par Cytrus, celle-ci doit être mandatée séparément et rémunérée conformément au tarif des prestations convenu.

III. Correction des erreurs

(1) Cytrus élimine les défaillances du logiciel qui surviennent pendant la durée du présent contrat aux conditions indiquées ci-après.

- Le client communique à Cytrus l'anomalie constatée via l'adresse hotline@cytrus.com. Le message détaillé sert à préparer la correction des erreurs. Si l'utilisation du logiciel est inacceptable pour le client, celui-ci peut annoncer l'anomalie à Cytrus d'une autre manière.
- L'erreur est définie comme une divergence par rapport à la spécification du logiciel qui a été publiée.
- L'erreur est reproductible sur le matériel du client approuvé par le fabricant et apparaît dans la dernière mise à jour du logiciel.
- De plus, l'erreur empêche le client d'exécuter des tâches essentielles.
- Le client transmet à Cytrus l'ensemble des documents et informations nécessaires à la correction des erreurs.
- Si les produits prévoient des dispositifs permettant au client d'effectuer ses propres tests, le client est tenu d'exécuter les tests prescrits avant d'annoncer une anomalie.

(2) Les défaillances au sens du présent contrat sont des divergences du logiciel (état actuel) par rapport aux descriptions des prestations convenues séparément (spécifications des prestations, spécifications du logiciel, etc.) du fabricant concerné du logiciel (état souhaité). L'état actuel déterminant pour évaluer la présence d'une défaillance est l'état existant après l'installation de la dernière mise à jour du logiciel, étant précisé que seules les deux dernières mises à jour principales publiées par le fabricant sont prises en considération.

(3) N'est pas compris dans l'obligation de corriger les erreurs conformément au présent contrat le logiciel que le client a modifié de manière autonome ou a fait modifier par des tiers, à moins que le client ne soit en mesure de prouver que la défaillance existait également dans le logiciel initialement livré.

(4) En cas de présence simultanée de plusieurs défaillances, le client est autorisé à indiquer un ordre de priorité pour leur correction.

(5) Cytrus a le droit, à son entière discrétion, de procéder à la correction des erreurs via télémaintenance ou diagnostic à distance.

IV. Service de hotline

Cytrus offre au client la possibilité d'utiliser un support téléphonique (service de hotline, support en cas de perturbation) pendant les heures d'ouverture (du lundi au vendredi, de 08h00 à 12h00 et de 13h00 à 17h00). Font exception à ce qui précède les jours fériés en Suisse.

Numéros de la hotline: 044 905 65 99 / 026 460 79 99

V. Rémunération, exigibilité

- (1) La rémunération des prestations de Cytrus est indiquée dans le bulletin de maintenance annexé. Les frais pour la maintenance logicielle (plus TVA) sont payables chaque année d'avance.
- (2) Les tarifs de maintenance peuvent être adaptés moyennant un préavis de trois mois conformément à l'indice de renchérissement officiel publié.
- (3) Si le contrat débute en cours d'année, les forfaits annuels pour la première année calendaire sont réduits de 1/12 pour chaque mois calendaire entier déjà écoulé.
- (4) Outre les frais de maintenance, Cytrus (ou, le cas échéant, le fabricant) facture séparément les éléments ci-après conformément à ses tarifs en vigueur:
 - a) les prestations non mentionnées au ch. III;
 - b) la traduction des modules logiciels;
 - c) les supports de données livrés en sus par Cytrus ou par le fabricant, par exemple les updates du logiciel; (à l'exception des mises à jour (releases) logicielles);
 - d) les prestations d'assistance en cas de transfert d'une application développée par le client d'un système d'exploitation à un autre;
 - e) les prestations d'assistance chez le client, en l'absence de conclusion d'une convention supplémentaire concernant les prestations de formation et d'assistance;
 - f) l'analyse et l'élimination des perturbations survenues en raison d'une manipulation inappropriée ou d'erreurs d'utilisation du logiciel, ou en raison d'autres circonstances non imputables au fabricant ou à Cytrus;

- g) un dédommagement en cas de retard, si les travaux d'assistance sur place ont dû être interrompus et/ou n'ont pas pu être effectués à la date convenue en raison de motifs imputables au client;
- h) la résolution de problèmes liés aux produits de fabricants tiers, si ces produits ne sont pas compris dans le contrat de maintenance;

Les ici rémunérations ci-dessus sont dues nettes à 10 jours à compter de la date de facturation.

- (5) Si le client est en retard de plus d'un mois dans le paiement des forfaits annuels, le présent contrat continue à courir. Toutefois, Cytrus ne sera plus tenue de fournir aucune prestation jusqu'à ce que le paiement en retard soit entièrement versé.
- (6) Dans l'éventualité où, après l'annonce de l'erreur à Cytrus, il s'avère qu'il n'y avait aucune défaillance au sens du présent contrat, Cytrus est autorisée à facturer au client les frais encourus du fait de l'annonce injustifiée de l'erreur sous forme de prestation particulière conformément à la liste de tarifs des prestations convenue. Le montant est dû 10 jours après la facturation correcte et vérifiable.

VI. Garantie pour les vices matériels et de droit

- (1) Nous garantissons que le logiciel présente les qualités et fonctions essentielles conformément à la description figurant dans la documentation, et ce pendant une période de 90 jours à compter du jour lors duquel le logiciel a été fourni pour la première fois au client dans le cadre d'un contrat individuel (la «période de garantie»). La garantie ci-dessus exclut les logiciels fournis après un remix, ainsi que les corrections d'erreurs, les nouvelles versions du même produit et les autres fournitures soumises aux conditions des services de support. La responsabilité totale de Cytrus et le moyen de recours exclusif du client pendant la période de garantie se limitent, au choix de Cytrus, aux solutions suivantes: correction ou contournement des erreurs; échange des médias défectueux ou remboursement des frais de licence pour le logiciel défectueux qui a été retourné par le client.

- (2) Hormis celles expressément délimitées dans la présente convention, Cytrus ne fournit aucune garantie. Les représentations des produits, fonctionnalités ou services de support figurant dans la communication avec le client constituent des informations techniques uniquement et non des garanties. Cytrus exclut toute autre garantie, y compris les garanties tacites de la qualité marchande et de la faculté d'utilisation dans un but déterminé. Cytrus ne garantit pas une exécution des produits exempte d'interruption ou d'erreurs.

VII. Responsabilité

- (1) Cytrus et le fabricant répondent dans le cadre des dispositions légales des dommages directs qui ont été manifestement causés fautivement, indépendamment de leur fondement juridique, jusqu'à 10% au maximum des frais de maintenance annuels par sinistre. De plus, Cytrus et le fabricant n'engagent leur responsabilité que lorsque le dommage a été causé par faute grave (acte intentionnel ou négligence grave).
- (2) Toute responsabilité supplémentaire, y compris celle pour dommages indirects et consécutifs, perte de données, frais supplémentaires ou prétentions de tiers, gain manqué ou économies non réalisées, ainsi que la responsabilité pour dommages résultant de retards de livraison ou de prestation, sont exclues, indépendamment de leur nature juridique et dans les limites autorisées par la loi. En outre, Cytrus et le fabricant ne sont pas responsables des dommages causés par le hasard, la force majeure, par des tiers ou en dehors du contrat.
- (3) Les limitations de responsabilité s'appliquent également aux auxiliaires (en particulier aux collaborateurs), étant précisé qu'une responsabilité directe des auxiliaires est exclue, dans les limites autorisées par la loi.
- (4) Toute prétention supplémentaire, qu'elle soit de nature contractuelle ou délictuelle, est exclue.
- (5) Les limitations de notre responsabilité s'appliquent également à la responsabilité personnelle de nos employés, salariés, collaborateurs, représentants et auxiliaires d'exécution.

VIII. Confidentialité

- (1) Les parties s'engagent à veiller, pendant et après la durée du contrat, à traiter de manière confidentielle les informations confidentielles dont elles prennent connaissance en relation avec les prestations fournies, à les protéger contre l'accès de tiers, à ce qu'elles ne fassent pas l'objet de demandes de protection propres et à ce qu'elles ne soient pas rendues accessibles, en tout ou en partie, à des tiers, même sous une forme modifiée. Constituent notamment des informations confidentielles les résultats du travail et autres informations de nature technique et économique, ainsi que les objectifs, expériences, découvertes, constructions et autres documents ou données y relatifs.
- (2) Les parties ne sont pas tenues à une telle obligation de confidentialité lorsque le client ou Cytrus sont soumis à une obligation légale de divulguer des informations confidentielles dans le cadre de procédures judiciaires, administratives ou autres.

IX. Durée du contrat, résiliation

- (1) Le contrat est conclu pour une durée indéterminée. Il peut être résilié pour la première fois après une période de douze mois, moyennant un délai de résiliation de trois mois pour la fin de l'année calendaire.
- Le droit des deux parties de procéder à une résiliation extraordinaire du contrat avec effet immédiat pour justes motifs demeure réservé.
- Pour Cytrus, il existe notamment de justes motifs lorsque:
- le client viole gravement le contrat (par exemple en cas de violation des dispositions sur le devoir de confidentialité); ou
 - le client fait entretenir tout ou partie du logiciel parallèlement par un tiers; ou
 - le client transfère tout ou partie du logiciel à des tiers;
 - les mesures prises suite à un retard de paiement notifié par écrit demeurent sans effet ou lorsque aucun accord n'a pu être atteint concernant d'éventuelles sûretés.
 - cela et exigé par le fabricant pour des motifs spécifiques (si les points ci-dessus ne sont pas applicables, le fabricant ou un partenaire certifié désigné par ses soins assure dans ce cas la maintenance pour le client)

Pour les deux parties, il existe notamment de justes motifs lorsque:

- les actifs de l'une ou l'autre des parties font l'objet d'une procédure d'insolvabilité ou la requête en vue d'engager une telle procédure est rejetée pour cause d'actifs insuffisants

(2) Toute résiliation nécessite la forme écrite. Un e-mail n'est pas suffisant.

(3) Les modifications de l'étendue des produits faisant l'objet de la maintenance sont communiquées au client par la remise d'une nouvelle liste de maintenance ou sous la forme d'une facture, étant précisé que, sauf convention contraire, la durée minimale pendant laquelle un produit peut être intégré au présent contrat de maintenance s'élève à 12 mois.

Le contenu de la maintenance est considéré comme accepté par le client, lorsque celui-ci ne communique pas ses éventuelles contestations par écrit à Cytrus dans un délai de 14 jours suivant la réception du bulletin de maintenance ou de la facture correspondante.

X. Divers, dispositions finales

(1) Le présent contrat comprend l'ensemble des accords entre les parties concernant la maintenance des logiciels mentionnés dans la liste de maintenance. Il remplace toute convention antérieure. Pour être valable, tout accord écrit ou oral dérogeant au présent contrat nécessite la forme écrite. La forme écrite est également nécessaire pour déroger à la présente clause de forme écrite. Toute modification et tout complément doivent être expressément désignés comme tels et signés par les deux parties.

(2) Les annexes font partie intégrante du contrat. En cas de contradiction entre les dispositions du contrat et celles des annexes, celles du contrat prévalent.

(3) Cytrus n'est pas autorisée à transférer à des tiers les droits et obligations issus du présent contrat qui concernent le logiciel du fabricant, sauf si le fabricant l'autorise ou l'ordonne. Dans ce cas, Cytrus demeure responsable des résultats du travail déjà fourni.

(4) Cytrus est autorisée en tout temps à transférer les droits et obligations issus du présent contrat au fabricant ou à un tiers désigné par le fabricant, sans que le consentement du client à cet effet soit nécessaire.

(5) Si une ou plusieurs des dispositions du présent contrat devaient s'avérer inopérantes, elles devront être remplacées par une disposition valable qui se rapproche le plus possible du but économique poursuivi par les parties.

(6) Le champ d'application territorial du présent contrat est limité à la Suisse et à la Principauté de Liechtenstein.

(7) En cas de divergences d'opinion, les deux parties s'engagent à tenter de trouver un règlement amiable avant de saisir le tribunal. Pour ce faire, elles s'engagent à donner tout au moins à l'autre partie le temps nécessaire pour prendre position par écrit.

(8) Le présent contrat est soumis au droit suisse, à l'exclusion de la convention de Vienne sur la vente internationale de marchandises.