

Conditions générales

Contrat standard selon les directives des plus grands fabricants de logiciels

A Généralités

A.1. Champ d'application des conditions contractuelles

MARTISOFT SA MartiRomande (MEAG) livre des produits à ses clients et leur fournit des prestations de services de diverse nature. Les dispositions énoncées dans les paragraphes suivants règlent les conditions commerciales régissant les différentes sortes de contrats. Celles qui sont exposées dans le paragraphe A règlent les points valables pour tous les contrats.

A.2. Contrat individuel

La conclusion d'un contrat individuel engendre l'obligation de livraison et de fourniture de prestations incombant à MEAG et au client. Ce contrat naît de la signature d'une offre valable, d'une confirmation de mandat, d'une commande écrite ou d'un passage d'ordre par le client.

En concluant un contrat individuel, le client accepte expressément que soient appliquées les conditions contractuelles alors valables.

A.3. Protection des droits de MEAG

Le client s'engage à respecter tous les droits de MEAG (par exemple propriété intellectuelle, droits d'auteur et d'utilisation) et de s'abstenir de tout ce qui pourrait contrevenir à ces droits.

A.4. Protection des données

MEAG et le client sont tenus de traiter de manière strictement confidentielle les données et informations qui ne sont pas accessibles au public, en d'autres termes, de ne les utiliser que dans le cadre de leurs relations réciproques.

A.5. Responsabilité du client

La responsabilité du choix, de l'utilisation des produits et des résultats alors obtenus incombe au client. Il assume en outre la responsabilité de prendre les mesures de sécurité nécessaires pour protéger de la destruction, du vol ou de l'utilisation abusive les programmes ainsi que les données mises en mémoire. C'est donc à lui qu'incombe, en particulier, le soin d'établir des copies de sécurité et de les conserver de manière appropriée.

A.6. Obligation du client de fournir un soutien

Le client s'engage à soutenir les activités de MEAG. En particulier, il crée gratuitement dans son entreprise toutes les conditions techniques au niveau de l'exploitation et du personnel dans la mesure où celles-ci sont nécessaires pour que MEAG puisse fournir sa prestation ordinaire. En font partie, entre autres, la désignation d'une personne de contact, la fourniture ponctuelle d'informations importantes, la remise de documents, le contrôle et la réception de concepts, la mise à disposition d'aménagements techniques et de locaux selon les indications données par MEAG et de données pour les tests.

A.7. Dates clés et heures de travail

Les dates approximatives d'exécution des obligations et de livraison convenues dans le contrat individuel sont

valables sous réserve d'événements de force majeure tels que guerre, grève, difficultés de transport et interdictions d'importations décrétées par les autorités ainsi que retards de livraison des fournisseurs de MEAG.

Dans la mesure où son personnel est disponible, MEAG fournit ses prestations en principe durant les heures de travail usuelles, à savoir les périodes comprises entre 08h00 et 12h00 ainsi qu'entre 13h00 et 17h00, du lundi au vendredi, excepté les jours fériés et les jours non ouvrés locaux.

A.8. Représentation

Pour exécuter ses prestations de service, MEAG est autorisée à faire appel à des tiers ou à confier l'exécution à des tiers.

A.9. Caractéristiques des produits

La modification de données et de caractéristiques des produits reste réservée dans la mesure où elle ne menace pas la fonctionnalité et n'empêche pas l'utilisation prévue chez le client. Une éventuelle différence de prix est prise en considération.

A.10. Prix et conditions de paiement

A.10.1. Prix

Les prix pour les différentes livraisons et prestations (taxe d'exploitation de la licence, prix de vente, rémunération, etc.) figurent dans les contrats individuels. Ils comprennent tous les impôts et taxes en vigueur à la conclusion du contrat.

A.10.2. Frais de transport et d'expédition

Dans la mesure où rien d'autre n'a été convenu, le transport et les frais d'expédition sont à la charge du client.

A.10.3. Taxes

Pour tenir compte des modifications que subissent les facteurs de coûts, MEAG est autorisée à adapter pour le début d'une nouvelle année contractuelle ou civile le montant des taxes périodiques (qui se répètent) des contrats de maintenance et des taux horaires pour la fourniture de prestations de service. MEAG en informe le client au plus tard 3 mois avant l'entrée en vigueur des nouveaux montants.

A.10.4. Facturation

Lors de la conclusion d'un contrat individuel dépassant le montant de 10 000 francs suisses net, MEAG peut exiger qu'un tiers du montant lui soit payé à la commande ou au passage de l'ordre et facturer le solde une fois la livraison effectuée et la prestation fournie.

Les taxes périodiques sont facturées d'avance sur une base annuelle.

Dans les autres cas, MEAG établit une facture pour le client une fois la livraison effectuée et la fourniture fournie, des livraisons partielles étant autorisées.

A.10.5. Echéance

Toutes les factures sont à acquitter net dans le délai convenu. En cas de retard dans les paiements, à partir de la première sommation, un intérêt de retard de 6% est dû dès la date d'échéance.

A.10.6. Droit de retrait

Si le client est en retard dans ses paiements, MEAG est autorisée à se retirer du contrat après écoulement d'un délai supplémentaire d'au moins 10 jours communiqué par écrit et de reprendre possession des produits livrés.

De plus, MEAG a droit à une indemnité pour le dérangement qui lui a été imposé et pour le gain dont elle est privée. Cette indemnité s'élève à 25% du prix convenu et des taxes dues pendant 6 mois.

A.10.7. Compensation

Le client est uniquement autorisé à compenser les créances de MEAG avec des créances dont il dispose à l'encontre de MEAG, qui ont été reconnues par celle-ci ou dont le bien-fondé a été valablement prouvé.

A.11. Responsabilité civile

Pour les dommages directs qui ont été causés au client en relation avec l'exécution de la prestation convenue contractuellement, MEAG répond jusqu'à concurrence du tiers du prix convenu de la prestation qui a causé le dommage, dans la mesure où le client apporte la preuve que MEAG a commis une négligence grave ou un acte intentionnellement illicite. Dans la mesure où la loi le permet, MEAG décline toute autre responsabilité, en particulier pour des dommages indirects ou pour des dommages consécutifs tels que perte de gain, surcroît de dépenses, coûts de personnel supplémentaires, économies non réalisées, droits de tiers ou perte de données ainsi que responsabilité envers des tiers et pour les dommages découlant de prestations fournies avec retard, etc.

A.12. Nullité partielle

Si des parties des présentes conditions contractuelles ou des contrats individuels devaient être nulles ou non valables, les autres conserveraient toute leur validité. Les lacunes causées dans le contrat par les parties nulles ou non valables devraient être comblées de sorte que le but économique des parties non valables soit préservé dans la mesure du possible.

A.13. Forme écrite

Les conditions contractuelles et les contrats individuels renferment tous les accords convenus entre MEAG et le client. De même que toute modification et tout complément, toute résiliation des conditions contractuelles nécessite la forme écrite.

A.14. For

Les présentes conditions contractuelles et les contrats individuels sont soumis au droit suisse. Le for est au domicile de MEAG.

B. Contrat de licence pour programmes MEAG

B.1. Objet du contrat

MEAG est propriétaire des droits de propriété intellectuelle et industrielle (droits d'auteur, brevets) pour tous les programmes MEAG. Elle accorde au client un droit de licence non transmissible et non exclusif pour l'utilisation pour son propre usage des programmes MEAG spécifiés dans les contrats individuels.

B.2. Droit d'utilisation

Le client s'engage à n'utiliser les programmes MEAG que pour son propre usage. Il s'engage aussi à ne pas les transmettre, les céder ou les mettre d'une manière quelconque à la disposition de tiers, ni en totalité ni en partie,

de même que la documentation s'y rapportant. Indépendamment du droit d'utilisation dont dispose le client, MEAG conserve tous les droits relatifs aux programmes MEAG même lorsque des modifications ou des extensions leur sont apportées.

Jusqu'au paiement complet des droits de licence, MEAG peut limiter ou barrer le droit d'usage des programmes MEAG.

A l'exception des copies de sécurité, il est interdit au client ou à des tiers de réaliser des copies supplémentaires des programmes MEAG et des documentations s'y rapportant sans y être autorisé expressément et par écrit par MEAG. De même, il leur est défendu d'apporter de quelconques modifications ou de procéder à de quelconques traitements.

Si le client utilise les programmes MEAG sur plusieurs ordinateurs indépendants ou en réseau, il doit acquérir les droits de licence pour chacun d'eux.

En cas de contravention à ce droit d'utilisation, le client devra verser une peine conventionnelle égale à cinq fois les droits de licence. Cette peine ne le libérera pas cependant de l'obligation d'exécuter le contrat. MEAG est en outre autorisée à résilier le contrat avec effet immédiat.

B.3. Garantie

Le client sait qu'en l'état actuel de la technique, il n'est pas possible de garantir qu'un logiciel est totalement exempt de défauts. Compte tenu de cette restriction, MEAG fournit une garantie contractuelle pour ses programmes pendant une durée de 12 mois à compter de la date de livraison.

Dans le cadre de la garantie, MEAG répare gratuitement et dans des délais appropriés les défauts dans les programmes. Le client doit les décrire par écrit et sous une forme compréhensible.

MEAG ne peut pas garantir que ses programmes fonctionneront de manière ininterrompue et irréprochable dans toutes les combinaisons envisageables et qu'ils peuvent être utilisés avec n'importe quels matériels et données ou que la correction d'éventuels défauts dans les programmes exclut l'apparition d'autres dysfonctionnements. Si un défaut constaté dans un programme est imputable à la modification des conditions d'utilisation et d'exploitation, à des interventions inadéquates ou non autorisées dans les programmes, à des erreurs de manipulation, etc., MEAG est déliée des obligations découlant de la garantie.

MEAG est déliée de toute obligation de garantie pour les logiciels de tiers, même lorsque ces logiciels sont intégrés dans ses programmes.

B.4. Durée du contrat

Le contrat de licence pour logiciel utilisateur est conclu pour une durée indéterminée. Il peut être résilié par l'une ou l'autre des parties pour la fin d'une année contractuelle en observant un délai de résiliation de six mois.

A l'expiration du contrat, le client s'engage à effacer, détruire ou encore à restituer à MEAG tous les programmes MEAG ainsi que les documents s'y rapportant.

C. Contrat de vente pour matériel informatique

C.1. Objet du contrat

MEAG livre au client le matériel et les produits assimilables à du matériel spécifiés dans le contrat individuel. En font partie, par exemple, les ordinateurs, écrans, imprimantes, lecteurs de codes à barres ou de cartes, composants de réseaux, logiciels d'exploitation, banques de données, langages de programmation, outils, programmes standard et matériel d'utilisation courante de tiers (tous ces articles étant désignés par la suite par le terme de matériel).

C.2. Propriété

Les produits demeurent la propriété de MEAG jusqu'au paiement intégral du montant indiqué dans le contrat.

C.3. Garantie

MEAG assume la garantie pour les défauts que présente le matériel et dont elle doit répondre pour avoir installé ce matériel de manière erronée.

Le délai de garantie de tiers valable dès la livraison des articles est de douze mois en règle générale. Des délais dérogeant à ceux-ci peuvent être fixés dans le contrat individuel. Pendant la garantie, le tiers est tenu d'éliminer les pannes ou les défauts. MEAG coordonne l'exécution par le tiers des prestations de garantie. Si MEAG fournit pour cela des prestations supplémentaires, non couvertes par la garantie du tiers, elle les facture au client.

La réparation de dommages dus à une erreur de manipulation ainsi que le remplacement de matériel d'usage courant et de supports de données ne sont pas compris dans la prestation de garantie.

MEAG ne peut garantir que le matériel qu'elle a livré fonctionne de manière ininterrompue et irréprochable dans toutes les combinaisons envisageables et avec n'importe quels logiciels.

D. Contrat de maintenance pour programmes MEAG

D.1. Objet du contrat

MEAG propose au client divers contrats pour compléter les prestations de garantie des fournisseurs et de maintenance du logiciel. Dans le cadre de ces contrats, la disponibilité, la fonctionnalité et la poursuite du développement des programmes fournis au client conformément au contrat individuel sont garanties.

En sont exclues les composants de logiciels de tiers même si elles sont intégrées dans des programmes de MEAG ou plus exactement même si elles sont la condition du fonctionnement des programmes MEAG. S'il est nécessaire de remplacer ce genre de composants de logiciels, MEAG facture séparément au client les coûts correspondants.

D.2. Prestations

Le contrat de complément de garantie et de maintenance pour les programmes MEAG peut englober les prestations suivantes, qui sont précisées dans le contrat individuel:

D.2.1. Hotline

MEAG assure le fonctionnement d'une hotline qui apporte par téléphone un soutien aux clients qui éprouvent des difficultés dans l'utilisation du programme, à condi-

tion que le client dispose de personnel qui ait été formé par MEAG à l'utilisation du programme.

D.2.2. Remote Support

Si le client dispose de l'équipement correspondant en matière de communication, MEAG propose en outre, en cas de problèmes, la possibilité d'apporter un soutien direct sur l'ordinateur du client via une liaison par internet.

D.2.3. Updates

MEAG livre périodiquement au client sous forme de updates les améliorations et nouveautés intégrées dans les programmes MEAG. Ces updates comprennent les supports de données et d'éventuelles pages complémentaires pour les manuels ainsi que des directives d'installation. Il est possible que MEAG procède à l'installation de updates mais, dans ce cas, les facture. Ne sont pas considérées comme étant des updates les programmes ou modules de programmes nouvellement développés et achevés.

D.2.4. Prestations ultérieures

Si les updates entraînent des prestations ultérieures (adaptation de documents imprimés, d'étiquettes, de pages de codes à barres, de programmes individuels, de saisie rétroactive de données, etc.), elles sont à la charge du client.

D.3. Périodes d'activité de hotline et de fourniture du soutien

Les prestations de la hotline et le soutien de MEAG sont fournis en règle générale durant les heures de travail usuelles.

Lorsque le client annonce un dysfonctionnement du logiciel, MEAG entreprend les travaux d'élimination de la panne dans les délais indiqués dans le contrat individuel. Il n'est pas possible d'indiquer à l'avance combien de temps prendra un dépannage. MEAG s'efforce cependant de faire en sorte que la durée des travaux soit aussi brève que possible.

D.4. Garantie

MEAG s'engage à fournir les prestations de maintenance convenues contractuellement. Elle ne peut toutefois garantir le succès de ses prestations ou le fonctionnement ininterrompu et irréprochable des programmes MEAG dans toutes les combinaisons envisageables avec n'importe quel élément de matériel informatique et données. Elle ne peut pas non plus garantir que la correction d'éventuels défauts exclura l'apparition d'autres défauts dans les programmes.

D.5. Durée du contrat

Le contrat de maintenance des programmes MEAG est conclu pour une durée indéterminée. Il peut toutefois être résilié pour la fin d'une année contractuelle par l'une ou l'autre des parties au contrat en observant un délai de résiliation de deux mois.

E. Contrat de maintenance pour le matériel

E.1. Objet du contrat

MEAG propose au client divers contrats modulaires qui de complément des garanties des fournisseurs et de maintenance du matériel. Dans le cadre de ces contrats, la disponibilité, la fonctionnalité et la stabilité du matériel ainsi que des produits assimilables au matériel livrés au client sont assurées.

E.2. Prestations

Le contrat de complément à la garantie et de maintenance du matériel peut englober les prestations suivantes qui sont énumérées avec précision dans le contrat individuel:

E.2.1 Hotline

MEAG assure le fonctionnement d'une hotline qui apporte par téléphone un soutien aux clients lorsque des dysfonctionnements se produisent, à condition que le client dispose de personnel familiarisé avec l'utilisation du matériel informatique.

E.2.2. Remote Support

Si le client dispose de l'équipement correspondant en matière de communication, MEAG propose en outre, en cas de dysfonctionnements, la possibilité d'apporter un soutien direct sur l'ordinateur du client via une liaison par internet

E.2.3. Maintenance préventive

MEAG effectue une maintenance préventive afin d'éviter les dysfonctionnements du matériel informatique. C'est ainsi que les composantes du matériel âgées de plus d'un an sont nettoyées sur place, les éléments d'usage courant examinés, des tests anti-virus ainsi que d'autres portant sur les fonctions sont effectués et les goulets d'étranglement qui se dessinent en matière de capacités sont déterminés.

E.2.4. Safety-Check

Pour améliorer la sécurité du système, MEAG procède à un contrôle de sécurité. Sur place, le système ainsi que les disques sont optimisés et le fonctionnement de la sécurité des données est vérifié.

E.2.5. Elimination des dysfonctionnements

L'élimination des dysfonctionnements du matériel informatique s'effectue en règle générale chez le client. Elle consiste à rechercher la cause, à remplacer les éléments défectueux ou manquants, à procéder à des adaptations de la configuration et à effectuer des tests de fonctions.

E.2.6. Appareils en prêt

Durant les travaux assez longs de réparation, MEAG peut mettre à la disposition du client contre la rétribution des appareils de prêt.

E.3. Durée de la maintenance et temps de réaction

En règle générale, MEAG fournit ses prestations de maintenance du matériel informatique pendant les heures de travail usuelles.

Lorsque le client annonce un dysfonctionnement du matériel informatique, MEAG entreprend les travaux de dépannage dans les délais précisés dans le contrat individuel. Normalement, il n'est pas possible de prédire la durée des travaux de remise en état. MEAG s'efforce toutefois de faire en sorte que la durée des travaux soit aussi brève que possible.

E.4. Garantie

MEAG s'engage à fournir les prestations de maintenance convenues contractuellement. Elle ne peut toutefois garantir le succès de ses prestations ou le fonctionnement ininterrompu et irréprochable du matériel informatique qu'elle a fourni, dans toutes les combinaisons envisageables et avec n'importe quel logiciel.

E.5. Durée contractuelle

Le contrat de maintenance pour le matériel est conclu pour une durée indéterminée. Il peut également être résilié par l'une ou l'autre des parties pour la fin d'une année contractuelle en observant un délai de résiliation de deux mois.

F. Contrat de prestations de service

F.1. Objet du contrat

Le contrat de prestations de services règle les conditions de fourniture des prestations de services telles que le conseil, la gestion de projet, l'installation de matériels et de logiciels, la formation, le développement de programmes individuel, les recherches de précisions auprès de tiers, la reprise de données, ainsi que d'autres prestations analogues sur mandat du client, dans la mesure où elles ne sont pas couvertes par un contrat de maintenance des logiciels et matériels en vigueur.

La nature et l'étendue des prestations de service et des dispositions contractuelles complémentaires sont ancrées dans le contrat individuel.

F.2. Devoir de diligence

MEAG fournit les prestations de service convenues dans le respect des principes de l'exercice de la profession dans les règles de l'art, en mettant en œuvre toutes ses connaissances et son expérience et au plus près de sa conscience.

F.3. Résultat du travail

Les prestations de service sont réputées exécutées et réceptionnées lorsque le résultat du travail a été remis au client.

F.4. Garantie

Pour les prestations de service, MEAG garantit qu'au moment de sa remise au client, le résultat du travail correspond aux spécifications énoncées dans le contrat individuel. Elle ne peut cependant répondre du succès de ses prestations.

F.5. Droits

Après paiement intégral des montants figurant dans le contrat, tous les résultats des travaux effectués en faveur du client sur la base du contrat et les droits qui leur sont liés appartiennent aux deux partenaires contractuels. Cette règle ne s'applique pas aux développements de programmes propres aux clients qui sont basés sur des programmes MEAG ou qui en découlent. Ceux-ci sont soumis au contrat de licence portant sur le logiciel utilisateur.

MEAG peut disposer librement des idées, concepts, savoir-faire et techniques qu'elle a développés seule ou en collaboration avec le client.