

Conditions générales de vente d'EasternGraphics Swiss AG pour les services ("CGV-Services ")

(Mise à jour 2022-04-01)

I. Domaine d'application

1) Les conditions générales de vente d'EasternGraphics Swiss AG, Lerchentalstrasse 27, 9016 Saint-Gall, Suisse ("EGR-Swiss") pour la maintenance de logiciels s'appliquent à toutes les relations contractuelles avec les clients en rapport avec la prestation de services, et sont considérées comme partie intégrante du contrat, dans la mesure où aucune autre disposition n'a été convenue par écrit dans un accord individuel entre EGR-Swiss et le client.

(2) Les CGV-Services sont complétées par les CGV-Général d'EGR-Swiss, qui font partie intégrante du contrat en plus des CGV-Services.

II. Prestations de services

EGR-Swiss fournit, sur la base d'un mandat séparé du client, des prestations de service en rapport avec des logiciels et des services que le client reçoit ou a reçu d'EGR-Swiss. Les prestations de service à fournir par EGR-Swiss dans un cas particulier sont réglées dans un contrat séparé, dans une offre qui en constitue la base ou dans une confirmation de commande.

III. Étendue et prestations de services

(1) Le contenu, l'étendue, la durée et le lieu des prestations à fournir sont indiqués dans les documents contractuels mentionnés au point II, deuxième phrase. Dans la mesure où l'étendue et la durée n'ont pas été convenues, ces données ne sont considérées que comme des estimations. L'étendue et la durée effectives résultent de la définition des tâches. Si aucun lieu de prestation n'a été convenu, le siège d'EGR-Swiss est considéré comme lieu de prestation.

(2) Dans la mesure où EGR-Swiss fournit au client des prestations de soutien dans le cadre de projets, le client est tenu de vérifier régulièrement si les objectifs du projet respectivement définis sont respectés. La direction et la responsabilité du projet incombent exclusivement au client, sauf convention contraire dans le contrat individuel. EGR-Swiss et le client conviendront d'un commun accord du type et de la présentation des résultats ou de la documentation et de l'établissement du procès-verbal du travail de projet, ainsi que des délais, et définiront les tâches qu'EGR-Swiss assumera à cet égard.

(3) EGR-Swiss doit faire appel à des collaborateurs qualifiés lors de la fourniture des prestations, les encadrer et les contrôler. EGR-Swiss décide à sa discrétion quels collaborateurs doivent être engagés ou remplacés.

(4) Si des collaborateurs du client interviennent en apportant un soutien dans le cadre de projets, ils le font gratuitement pour EGR-Swiss, sous la responsabilité et aux risques du client. Le client doit veiller à ce que ses collaborateurs soient dirigés, sur le plan disciplinaire, par un collaborateur approprié. L'interlocuteur respectif du client doit être désigné par écrit à EGR-Swiss avant le début du soutien au projet.

(5) Si EGR-Swiss soutient le client lors d'adaptations et d'extensions des programmes logiciels sur ordre et selon les instructions du client, EGR-Swiss est redevable de l'activité, mais pas du succès ni de la mise à jour des versions à cet effet.

(6) EGR-Swiss fournit les prestations selon sa propre appréciation, dans le cadre des heures d'ouverture habituelles, du lundi au jeudi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 16h00 et le vendredi de 9h00 à 12h00, mais pas pendant les jours fériés légaux en vigueur au siège d'EGR-Swiss. Les prestations supplémentaires en dehors de ces heures doivent être rémunérées séparément sur la base d'un accord particulier.

IV. Rémunération, facturation

(1) La rémunération est indiquée dans les documents contractuels mentionnés au point II, deuxième phrase. Dans la mesure où aucun autre accord n'a été conclu, la rémunération est basée sur le temps consacré, qui est facturé au client conformément à la liste des prix des services d'EGR-Swiss en vigueur au moment de la fourniture de la prestation. La facturation se fait à l'heure. Outre l'activité des collaborateurs d'EGR-Swiss, la participation de ces derniers à des réunions, à des séances de

projet ainsi que les éventuels travaux préparatoires et de finition des collaborateurs et les temps de déplacement entre le siège d'EGR-Swiss et le client font partie du temps de travail à rémunérer par le client. Tous les prix s'entendent nets, sans déduction, plus la TVA légale en vigueur.

(2) En outre, le client est tenu de rembourser les frais engagés par EGR-Swiss dans le cadre de la fourniture de la prestation (par ex. frais de déplacement). Les prix correspondants sont indiqués dans les documents contractuels mentionnés au point II, deuxième phrase, ou - sauf accord contraire - dans la liste des prix d'EGR-Swiss pour les prestations de service.

(3) Si le temps nécessaire est indiqué dans l'offre ou la confirmation de commande, il s'agit uniquement d'une estimation. Des dépassements ou des sous-dépassements peuvent survenir pendant la fourniture de la prestation. Dans ce cas, EGR-Swiss informera le client du dépassement du temps initialement estimé. Si le client souhaite une limite supérieure contraignante du temps nécessaire, cela doit être convenu expressément par écrit.

(4) EGR-Swiss se réserve le droit de facturer des prestations au client par mois si des prestations ont une valeur supérieure à 10 000,00 CHF. Les prestations d'une valeur inférieure ou les prestations uniques seront facturées par EGR-Swiss après leur réalisation.

(5) Si, pour des raisons indépendantes de la volonté d'EGR-Swiss, les prestations convenues ne sont pas fournies ou ne le sont que partiellement, le client devra les payer à EGR-Swiss, déduction faite des dépenses économisées.

V. Responsabilité pour les prestations de conseil et autres services

(1) EGR-Swiss n'est pas responsable de l'adéquation des prestations de conseil à un objectif poursuivi par celles-ci.

(2) Si EGR-Swiss fournit des prestations purement liées à une activité sans résultat déterminé, EGR-Swiss est exclusivement responsable de l'exécution conforme au contrat des services convenus.

VI. Réception et responsabilité des défauts pour les prestations liées au succès

(1) Si la prestation d'EGR-Swiss correspond à ce qui a été convenu (le cas échéant dans le cahier des charges) et s'il s'agit d'une prestation liée au succès, les dispositions suivantes s'appliquent également [point VI. (2) à (11)] :

(2) Le client doit vérifier les prestations d'EGR-Swiss immédiatement après qu'EGR-Swiss lui a indiqué qu'elles sont terminées (avis d'achèvement) et déclarer par écrit à EGR-Swiss la réception sans délai, au plus tard toutefois dans les dix jours suivant l'avis d'achèvement (délai de réception). Si le client ne déclare pas la réception à EGR-Swiss dans le délai de réception susmentionné, sans signaler les défauts effectivement présents, les prestations d'EGR-Swiss annoncées comme terminées sont considérées comme réceptionnées à l'expiration du délai de réception. Une réception ne peut pas être refusée en raison de défauts mineurs. Ce qui précède s'applique également aux prestations partielles qui sont utilisables.

(3) Est également considéré comme réception si le client utilise les prestations pendant dix jours sans signaler à EGR-Swiss les défauts effectivement présents. Le contrôle du fonctionnement pendant le délai de réception n'est pas considéré comme une utilisation dans ce sens.

(4) Le client est tenu de communiquer immédiatement par écrit à EGR-Swiss les défauts qui apparaissent, en indiquant comment le défaut se manifeste et se répercute et dans quelles circonstances il se produit. Les réclamations pour défauts ne sont recevables que si le défaut signalé est reproductible ou peut être mis en évidence par des éditions générées par une machine.

(5) EGR-Swiss éliminera le défaut signalé en bonne et due forme par le client par le biais d'une exécution ultérieure, c'est-à-dire par une réparation ou une nouvelle livraison. EGR-Swiss a le droit de choisir le mode d'élimination d'un défaut. Le droit d'EGR-Swiss de refuser l'exécution ultérieure dans les conditions légales reste inchangé. Dans la

Conditions générales de vente d'EasternGraphics Swiss AG pour les services ("CGV-Services ")

(Mise à jour 2022-04-01)

mesure où cela est acceptable pour le client, EGR-Swiss est en droit, pour éliminer le défaut, de fournir au client une nouvelle version de la prestation (par ex. "mise à jour", "release/patch") qui ne contient plus le défaut reproché ou qui l'élimine, ou de développer une solution de remplacement.

(6) Si l'exécution ultérieure a échoué dans un délai raisonnable, le client fixera par écrit à EGR-Swiss un autre délai raisonnable (deuxième délai supplémentaire) pour l'exécution ultérieure, dans la mesure où la fixation d'un délai est acceptable pour le client et où EGR-Swiss ne refuse pas définitivement l'exécution ultérieure. Si ces conditions sont remplies, le client peut, après expiration infructueuse du deuxième délai supplémentaire, se rétracter du contrat dans les conditions légales ou réduire la rémunération convenue et, le cas échéant, si EGR-Swiss est fautive, exiger des dommages et intérêts au lieu de la prestation ou le remboursement des dépenses vaines. Après l'expiration du délai supplémentaire sans résultat, le client doit déclarer dans un délai raisonnable s'il continue à exiger l'exécution ultérieure ou s'il fait valoir ses droits précédents. Un droit de rétractation n'existe pas en cas de défaut mineur. La déclaration de rétractation ou de réduction annule le droit du client à la livraison d'une prestation sans défaut.

(7) EGR-Swiss n'est pas responsable des défauts résultant d'informations incomplètes ou erronées fournies par le client.

(8) EGR-Swiss n'est pas responsable des défauts survenus après modification des conditions d'utilisation et/ou de fonctionnement, après des erreurs d'installation et/ou d'utilisation, après des interventions sur la prestation ou le logiciel, telles que des modifications, des adaptations, la connexion avec d'autres programmes et/ou après une utilisation non conforme au contrat, à moins que le client ne prouve que les défauts existaient déjà au moment de l'avis d'achèvement ou de la remise de la prestation et qu'ils n'ont aucun lien de causalité avec les événements susmentionnés.

(9) EGR-Swiss n'est pas responsable de l'exactitude des données du client ou de tiers se trouvant sur le logiciel et des défauts qui en résultent éventuellement.

(10) S'il s'avère qu'un défaut signalé par le client n'existe pas en réalité ou n'est pas dû aux prestations d'EGR-Swiss, le client doit payer à EGR-Swiss les frais occasionnés par l'analyse et tout autre traitement, conformément à la liste des prix des prestations d'EGR-Swiss en vigueur au moment de la communication du défaut.

(11) En cas de rétractation justifiée, EGR-Swiss est en droit d'exiger une indemnité appropriée pour les utilisations tirées par le client de l'application de la prestation ou du logiciel dans le passé jusqu'à la rétractation. Cette indemnité d'utilisation est calculée sur la base d'une durée totale d'utilisation de quatre ans de la prestation ou du logiciel, une déduction appropriée devant être effectuée pour le défaut ayant conduit à la rétractation.

(12) Les droits du client en cas de défaut sont prescrits dans un délai d'un an à compter du transfert des risques.

VII. Obligations de coopération du client

(1) Le client est tenu de fournir gratuitement à EGR-Swiss tous les actes de coopération nécessaires et usuels pour la fourniture de la prestation.

(2) Le client mettra à la disposition des collaborateurs et des tiers chargés par EGR-Swiss de la fourniture des prestations des locaux appropriés dans lesquels les documents, les outils de travail et les supports de données pourront être stockés, protégés contre l'accès de personnes non autorisées, si les prestations doivent être fournies en dehors du siège d'EGR-Swiss.

(3) Le client fournira à tout moment aux collaborateurs d'EGR-Swiss un accès gratuit aux informations nécessaires à leur activité et leur communiquera en temps utile toutes les informations requises.

(3) Le client soutient EGR-Swiss de manière complète et gratuite, par exemple en créant les conditions d'exploitation nécessaires à la fourniture de la prestation, en particulier en mettant à disposition des locaux de

travail, des installations de données et de télécommunications lors de la fourniture de la prestation chez le client et en participant aux spécifications et aux tests. Il accorde à EGR-Swiss ou à ses collaborateurs et tiers chargés de la fourniture de la prestation l'accès au matériel et au logiciel et permet l'accès au logiciel par télétransmission de données.

(4) Dans la mesure où EGR-Swiss installe un logiciel chez le client dans le cadre de la consultation à des fins de test, il incombe au client de veiller à temps à un environnement système approprié. Avant la mise en service, le client est tenu de tester toutes les fonctions de ces logiciels dans l'environnement système du client. EGR-Swiss n'est pas responsable de la perte de données si le dommage n'avait pas eu lieu si la sauvegarde des données aurait été effectuée correctement dans le domaine de responsabilité du client. On peut considérer qu'il y a sauvegarde des données en bonne et due forme lorsque le client sauvegarde quotidiennement et au jour le jour ses stocks de données sous une forme lisible par machine et garanti ainsi que ces données peuvent être restaurées à un coût raisonnable.

(5) Les obligations de coopération susmentionnées sont des obligations contractuelles essentielles. Si le client ne respecte pas ses obligations de coopération, EGR-Swiss n'est pas tenue de fournir la prestation pour la durée de la violation de l'obligation, plus une période de redémarrage raisonnable. En cas de violation répétée ou grave des obligations, EGR-Swiss est en droit de résilier le contrat sans préavis.

VIII. Droits d'utilisation

(1) Le client obtient sur les prestations un droit simple, non exclusif, illimité dans le temps, non transmissible et ne pouvant faire l'objet d'une sous-licence, d'utiliser les prestations d'EGR-Swiss dans le but convenu par contrat. EGR-Swiss est l'auteur et libre à tous égards d'utiliser ces prestations de quelque manière que ce soit.

(2) EGR-Swiss n'est pas tenue de céder le code source et la documentation de développement.

(3) Dans la mesure où EGR-Swiss utilise ou adapte un logiciel standard, les droits d'utilisation de celui-ci sont déterminés par les conditions de licence pCon-Software, si et dans la mesure où aucun autre accord n'a été conclu par écrit.

IX. Formations

(1) EGR-Swiss peut fournir des prestations de formation au siège du client ou dans un lieu désigné par le client. Dans ce cas, le client veillera, à ses propres frais, à ce que des locaux appropriés et un nombre suffisant d'ordinateurs par participant soient disponibles aux dates de formation. Cela implique également que le logiciel de formation soit installé sur les ordinateurs et qu'il soit opérationnel.

(2) Les frais de déplacement, de repas et d'hébergement du ou des collaborateurs d'EGR-Swiss et des participants du client sont à la charge du client. Une participation partielle ne donne pas droit à une réduction de l'indemnité de formation.

X. Modifications et annulations de formations, divers

(1) EGR-Swiss se réserve le droit d'engager un intervenant de remplacement lors des sessions de formation, de modifier légèrement le contenu de la formation et, le cas échéant, d'en changer la date et le lieu, ainsi que d'annuler une session de formation. Dans ce dernier cas, les indemnités de formation déjà versées seront intégralement remboursées.

(2) Le client doit informer immédiatement EGR-Swiss si les dates de formation convenues ne peuvent pas être respectées. En cas d'annulation d'une date de formation par le client jusqu'à deux semaines avant le début de la formation, le client doit verser à EGR-Swiss un forfait de traitement de 25 % de la rémunération, en cas d'annulation d'une date de formation jusqu'à une semaine avant le début de la formation, il doit verser 50 % de la rémunération et ensuite 75 % de la rémunération. Les forfaits susmentionnés ne s'appliquent pas uniquement si le client prouve qu'aucun dommage n'a été subi ou que le montant est inférieur, ou si la formation a été annulée par EGR-Swiss conformément au point (1).

Conditions générales de vente d'EasternGraphics Swiss AG pour les services ("CGV-Services ")
(Mise à jour 2022-04-01)

(3) Les annulations doivent parvenir par écrit à EGR-Swiss.

(4) Les documents de formation sont protégés par des droits d'auteur.

Toute forme de reproduction, même partielle, des documents de formation nécessite l'autorisation expresse et écrite d'EGR-Swiss.

XI. Application des CGV-Général

Les CGV-Général d'EGR-Swiss complètent les présentes CGV-Services et s'appliquent de manière subordonnée en cas de contradictions.