



1 GÉNÉRALITÉS

1.1 DOMAINE D'APPLICATION

Les conditions commerciales générales sont valables pour toutes les sociétés appartenant au Groupe Trivadis.

1.2 CONTENU

Seules les conditions commerciales générales font foi pour toutes les offres, commandes, livraisons et prestations du Groupe Trivadis. Elles s'appliquent lorsque les parties les acceptent de manière explicite ou tacite.

Tout amendement ou clause annexe est soumise à confirmation écrite pour être applicable.

1.3 ETENDUE, EXECUTION ET LIEU D'EXECUTION

Les offres émises par le Groupe Trivadis sont sans engagement et n'ont qu'une valeur indicative.

Un contrat ne devient définitif qu'avec la confirmation écrite du Groupe Trivadis. Le début de l'exécution de la prestation de service par le Groupe Trivadis peut être pris en compte dans des cas exceptionnels.

Le Groupe Trivadis se réserve le droit de corriger toute erreur de calcul ou faute d'impression figurant dans ses offres.

Dans la mesure où aucun lieu d'exécution particulier n'a été convenu entre les parties ou n'émane de la nature des services fournis, la livraison ou la prestation correspondra la mise à disposition des produits au siège du Groupe Trivadis.

1.4 DELAIS

Seuls font foi les délais confirmés par écrit, plus particulièrement les horaires de permanence en dehors des heures de travail habituelles, le délai de réparation ou le délai d'intervention définis, etc. Ces délais se rallongent proportionnellement dans les cas suivants :

- a) lorsque les informations nécessaires au Groupe Trivadis pour l'exécution de son travail ne lui sont pas fournies à temps ou si elles sont modifiées par le client ;
- b) lorsque le client accuse un retard dans la réalisation des travaux qui lui incombent ou dans l'exécution de ses obligations contractuelles, plus particulièrement lorsqu'il ne respecte pas les conditions de paiement ;
- c) lorsque des imprévus se produisent, indépendants de la volonté du Groupe Trivadis, notamment les phénomènes naturels, la mobilisation, les conflits armés, une guerre, les révoltes, les épidémies, les accidents, les pannes importantes d'exploitation, les conflits sociaux, les retards de livraison ou une livraison de produits défectueux et de services présentant un vice ainsi que les mesures administratives.



Le Groupe Trivadis peut procéder à des livraisons partielles.

En cas de retard, le client est tenu de proposer au Groupe Trivadis un délai approprié permettant l'exécution ultérieure de la prestation. Si le Groupe Trivadis n'a pas honoré ses engagements au terme de ce délai, le client est en droit, dans la mesure où celui-ci en explique les motifs par écrit et dans un délai de trois jours, de renoncer à la prestation due ou de dénoncer le contrat.

Si la responsabilité du Groupe Trivadis concernant le retard est prouvée, le client dispose d'un recours en compensation du dommage effectif à concurrence de 20 % de la valeur de la livraison retardée dans le cas où il renonce à la prestation ou dénonce le contrat. Tout autre recours pour motif de retard est exclu.

1.5 OBLIGATIONS D'ASSISTANCE DU CLIENT

Le client est tenu d'apporter son concours au Groupe Trivadis pour l'exécution des tâches qui lui sont confiées. Le client doit plus particulièrement prendre les mesures nécessaires suivantes :

- a) fournir, conformément aux spécifications du Groupe Trivadis, l'espace nécessaire aux appareils, à leurs accessoires ainsi que les connexions utiles, dans des locaux climatisés en cas de nécessité ;
- b) avertir à temps le Groupe Trivadis de toute condition technique particulière et lui signaler les prescriptions légales, administratives et autres applicables sur le site en cause, dans la mesure où celles-ci influencent le déroulement contractuel de la prestation ;
- c) désigner un collaborateur qualifié se tenant à la disposition du personnel de maintenance et d'assistance ;
- d) utiliser les appareils avec le soin qui s'impose et dans le respect des instructions fournies par le Groupe Trivadis, ne pas les sur-solliciter, répondre aux exigences relatives à l'environnement et effectuer les tâches de nettoyage courantes ;
- e) garantir au Groupe Trivadis un accès libre aux appareils, aux supports de données et à la documentation et mettre à disposition les locaux nécessaires ;
- f) mettre à disposition les systèmes de communication nécessaires afin que le Groupe Trivadis puisse, dans le cadre du service à distance (« Remote Service »), effectuer les vérifications indispensables et intervenir directement sur le système (par ex. par l'installation d'un modem du logiciel de communication correspondant) ;
- g) tenir à disposition des locaux adaptés à toutes les tâches de maintenance, au stockage d'outils, de matériel et de pièces de rechange.

Le fournisseur est habilité à établir une facture pour toute dépense résultant de la collaboration insuffisante du client. Le barème des honoraires du Groupe Trivadis est alors applicable.

1.6 DELAIS D'INTERVENTION ET HORAIRES DE PERMANENCE

Dans le cas où un délai d'intervention particulier a expressément été convenu entre le client et le Groupe Trivadis, celui-ci s'engage à débiter ses tâches dans le délai imparti (nombre d'heures) après la demande des prestations contractuelles. La prise de contact par le collaborateur compétent du Groupe Trivadis marque le début des travaux.

Les prestations conformes au contrat sont exécutées pendant les horaires de travail en vigueur au sein du Groupe Trivadis.



1.7 PROCEDURE DE MODIFICATION

Au cours de l'exécution des prestations de services, les deux parties peuvent à tout moment proposer par écrit des modifications aux prestations convenues. Dans le cas d'une demande de modification émanant du client, le Groupe Trivadis est tenu de l'informer de la faisabilité de la modification et de ses conséquences sur le contrat, plus particulièrement sur le prix et les délais.

Si une telle modification influence sensiblement de la prestation de service, le Groupe Trivadis informe le client sur la durée et les coûts d'une vérification détaillée, sur l'estimation provisoire de la faisabilité et les conséquences.

Si un accord est trouvé quant à la modification du contrat, le client est tenu de confirmer la modification par écrit, sinon le contrat reste inchangé.

1.8 RESPONSABILITE

Tous les cas de violation de contrat et leurs conséquences juridiques ainsi que tous les recours du client, quel qu'en soit le motif juridique, sont régis limitativement dans les présentes conditions.

Sous réserve des recours en garantie, la responsabilité du Groupe Trivadis pour les dommages, quel qu'en soit le motif juridique, n'est engagée qu'à concurrence de 20 % de la rémunération du projet respectivement de la prestation de service.

Sont plus précisément exclues toutes les demandes de dommages et intérêts, remise, annulation ou résiliation du contrat n'ayant pas été expressément citées. Le client ne dispose en aucun cas d'un recours en dommages et intérêts relatifs à des dommages ne concernant pas l'objet même de la livraison, à savoir la rupture de production, la perte d'usage, de contrat et de bénéfice ainsi que d'autres dommages consécutifs ou directs. La clause de non-responsabilité ne s'applique pas dans les cas d'intention illicite ou de négligence caractérisée et grave de la part du Groupe Trivadis. Elle s'applique toutefois pour toute intention illicite ou acte de négligence caractérisée et grave de la part du personnel d'assistance. Par ailleurs, le Groupe Trivadis exclut toute responsabilité pour les dommages résultant du manquement du client à ses obligations contractuelles (notamment de l'obligation de mise en œuvre d'une assistance correcte en temps voulu).

Les limites de responsabilité suivantes ne concernent pas les recours du client relatifs à la responsabilité du fait du produit.

1.9 PRIX ET CONDITIONS DE PAIEMENT

Sauf stipulation contraire, les prix s'expriment dans la devise du pays et s'entendent hors TVA, taxes, frais divers, remise, frais de douane, de transport, d'emballage, d'assurance, d'installation, de mise en service, de formation et d'assistance à l'exploitation. A défaut de mention de conditions de paiement différentes sur la facture, le paiement net doit être effectué dans les dix jours suivant la date de facture. Passé ce délai, le client est considéré en retard de paiement.

Dans ce cas, le client doit s'acquitter d'intérêts qui se basent sur les taux d'intérêts pratiqués sur le lieu de résidence du client, toutefois supérieurs d'au moins 4 % au taux d'escompte correspondant pratiqué par la banque nationale locale. Tout autre dédommagement est soumis à réserve.

Si le client bénéficie d'un ajournement de paiement des droits de succession ou si une procédure de mise en faillite est ouverte à son encontre, les paiements sont à échéance immédiate.



Dans les cas cités ci-dessus, le Groupe Trivadis est en droit de garder en sa possession les marchandises non encore livrées et de dénoncer le contrat.

Les opérations de change sont soumises à accord préalable. Les frais de change et d'escompte sont à la charge du client.

Si la situation financière du client venait à s'aggraver après la conclusion du contrat, le Groupe Trivadis est en droit d'exiger, selon son choix, des acomptes ou des garanties, et ce dans un délai d'une semaine. Le Groupe Trivadis peut également interrompre l'exécution du contrat et établir une facture relative aux prestations fournies jusqu'à ce moment. Dans le cas d'un non-paiement, le Groupe Trivadis est en droit de se retirer du contrat. Dans ce cas, le client ne dispose d'aucune possibilité de recours en dommages et intérêts.

Toute inscription de créance par le client est exclue. L'augmentation de prix des produits, indépendante du domaine d'influence du Groupe Trivadis, est susceptible d'être reportée sur le client.

1.10 LOGICIEL ET SAVOIR-FAIRE

Le client est autorisé, dans le cadre de l'usage prévu, à utiliser lui-même les logiciels fournis, le savoir-faire, les supports de données et la documentation, mais pas à les transmettre à des tiers. Le Groupe Trivadis ou les titulaires du droit de licence en conservent la propriété ainsi que le droit d'usage, même si le client modifie ultérieurement les logiciels ou les applications.

Toute expansion ou modification du logiciel opérée par le client est soumise à l'autorisation écrite préalable du Groupe Trivadis.

En cas d'infraction, le client est passible de paiement de dommages et intérêts.

1.11 CONFIDENTIALITE

Les deux parties, ainsi que leurs collaborateurs, s'engagent à respecter la confidentialité de toute information non officialisée ou non accessible par voie générale, de ne pas les divulguer à des tiers et de prendre toutes les mesures nécessaires pour empêcher des tiers d'y accéder. Ne sont pas considérés comme des tiers les sociétés de services informatiques mandatés par la partie destinataire des prestations comme des services de centre de données, des services applicatives, de support ou de maintenance, indépendamment du fait que les prestations sont fournies dans une infrastructure exploitée par la partie destinataire ou que les prestations sont fournies à travers des connexions de télécommunication dans des centres de données exploités par la société de service, en particuliers des prestations d'Infrastructure-as-a-Service, de Platform-as-a-Service ou de Software-as-a-Service (Cloud Computing). Ces sociétés de service sont au moins à obliger de se conformer à la même confidentialité qui est convenu entre les parties.

Les parties s'engagent à prendre les mesures et actions préventives nécessaires afin de satisfaire aux prescriptions existantes en matière de sécurité concernant l'intégrité, la sauvegarde et l'accès aux données. Les collaborateurs sont plus particulièrement tenus de prendre un engagement écrit. Cet engagement doit être formulé de manière à être applicable même après rupture du contrat de travail, quelle que soit la situation.

Si le client fournit des données personnelles à Trivadis traitées et utilisées à des fins spécifiques, en particulier dans les fichiers, le client est responsable de veiller à ce qu'il est en droit de faire ainsi concernant les lois de protection de données. Trivadis traitera et utilisera ces données personnelles fournies selon l'accord contractuel et les règlements de protection des données applicables.



Éventuels accords de non-divulgation achevés ne font pas obstacle à la divulgation d'informations d'entreprise – à savoir des données sur une société sans référence à des individus tels que l'adresse de l'entreprise – à des sociétés de services informatiques.

1.12 BREVETS ET PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Dans la mesure où cela est autorisé et sauf accord contraire, le Groupe Trivadis ne garantit pas que les marchandises livrées par le Groupe Trivadis n'enfreignent pas les droits de protection commerciale de tiers. L'acquéreur est tenu de prévenir immédiatement le Groupe Trivadis dans le cas où il aurait connaissance de telles infractions ou le reproche lui en serait fait.

Sauf accord écrit contraire, le Groupe Trivadis dispose de tous les droits en matière de protection, et plus précisément des droits relatifs à la propriété intellectuelle. Sans autorisation écrite du Groupe Trivadis, ceux-ci ne peuvent être mis à disposition de tiers. La reproduction est également interdite sans autorisation expresse. Les reproductions doivent immédiatement être remises au Groupe Trivadis dès lors qu'il les demande. Le Groupe Trivadis ne peut être tenu pour responsable des dommages résultant de la violation des droits accordés en matière de brevets et de protection que s'il avait connaissance ou aurait dû avoir connaissance de l'existence de tels dommages et que ceux-ci exposent le client à des recours fondés, recevables et imprescriptibles. En valeur, la responsabilité du Groupe Trivadis se limite au montant de la facture de la marchandise respectivement du produit ou de la prestation de service.

Si les marchandises respectivement les produits livré(e)s ont été fabriqués selon les croquis ou instructions du client, l'acquéreur est tenu d'acquitter le Groupe Trivadis de toutes les revendications émises en raison de la violation des droits commerciaux en matière de protection des tiers.

1.13 INTERDICTION DE DEBAUCHAGE

Les parties s'engagent à renoncer au débauchage actif des employés, chacun par l'autre partie ou par un tiers, pendant la durée du contrat, et 12 mois après son achèvement.

Pour chaque cas d'infraction une pénalité contractuelle d'un montant de 50.000 euros par infraction à la partie lésée est immédiatement exigible.

1.14 DURÉE DU CONTRAT

Sauf accord particulier, tout contrat de maintenance informatique ou d'assistance logicielle est susceptible d'être interrompu à tout moment en respectant toutefois un préavis de trois mois. Les contrats de vente sont considérés comme étant exécutés lorsque la prestation a été réalisée par les deux parties, conformément au contrat.

Les contrats de gestion de projet et d'assistance peuvent à tout moment être résiliés par les deux parties. Si cette résiliation prend effet à un moment inopportun, la partie à l'origine de la résiliation est tenue de compenser les dommages en résultant.

1.15 EXPORTATION

Le client est tenu de respecter la législation nationale et internationale en matière d'exportation. Conformément à une obligation prise auprès du service import-export du département du commerce suisse, la réexportation des certains produits d'origine étrangère est soumise à l'accord préalable de cet organisme



(exportation d'armement). Le Groupe Trivadis identifie clairement ces produits dans ses offres et factures, et en transmet par conséquent la responsabilité au client.

1.16 REVENTE

Dans la mesure où l'accord conclu entre les parties et la nature du contrat ne s'y opposent pas, le client est habilité à vendre les produits, qu'ils aient été modifiés ou non.

S'il vend les produits, le client est tenu de s'assurer que toutes les obligations émanant des licences logicielles, de la confidentialité ainsi que de toutes les réserves d'autorisation, quel que soit le cas, pour la réexportation sont transmises à l'acquéreur.



2 CONTRATS DE GESTION DE PROJETS ET D'ASSISTANCE

2.1 DEFINITION

L'obligation de prestation principale des contrats de gestion de projets et d'assistance correspond à une prestation de travail, que ce soit pour le respect des délais et des échéances dans le déroulement du projet ou dans la définition des souhaits et comportement du client par la communication des bases décisionnelles.

2.2 PASSATION DE COMMANDE

La passation de commande a lieu dans le cadre d'un accord séparé entre les parties, qui décrit en détail les prestations de service, les délais et les prix.

2.3 OBLIGATIONS D'INFORMATION

Les contractants sont tenus de s'informer mutuellement de tous les éléments influençant la réalisation des prestations de service.

2.4 DROIT DE SUBSTITUTION

Le Groupe Trivadis est en droit de remettre tout ou partie de la prestation de service à des tiers. Le Groupe Trivadis reste responsable des prestations fournies par ces derniers.

2.5 SAVOIR-FAIRE

Le Groupe Trivadis est en droit de mettre à profit les idées, concepts et procédés relatifs au traitement de l'information, élaborés seul ou avec le concours du personnel du client lors de la réalisation des prestations de service, dans le cadre de prestations de service de même type pour d'autres clients.



3 CONTRATS DE PRESTATIONS EFFECTUEES

3.1 DEFINITION

Par contrats de prestations effectuées, il faut comprendre la réalisation et la livraison autonomes et de sa propre responsabilité de résultats de travail concrets prédéfinis, nécessaires dans le déroulement d'un projet informatique. Ils peuvent également inclure des notions de droits contractuels.

3.2 ETENDUE ET EXECUTION

L'étendue et l'exécution sont régies par l'accord conclu entre les deux parties qui décrit en détail les prestations de service, les délais et les prix.

3.3 DROIT DE SUBSTITUTION

Le Groupe Trivadis est en droit de remettre, en totalité ou en partie, l'exécution des prestations de service à des tiers. Le Groupe Trivadis reste responsable des prestations fournies par ces derniers.

3.4 RECEPTION

Toute prestation due dans le cadre d'un contrat doit être réceptionnée. Réception signifie que la livraison a été effectuée et que son objet est reconnu comme une prestation conforme au contrat.

Si la prestation due dans le cadre du contrat n'inclut pas la création de logiciels, la réception correspond à la livraison au client.

Dans le cas d'un logiciel, la réception a pour objet de vérifier l'aptitude au fonctionnement du système informatique, le nombre, la date, l'étendue et les méthodes de réception ou de réception partielle étant définis dans le cadre des différents contrats.

Le client est tenu d'effectuer une réception, dont fait également partie la mise à disposition de données de test. Si le client empêche la réception malgré un délai supplémentaire consenti par le Groupe Trivadis, la réception est considérée comme exécutée du fait de cet empêchement.

Chaque réception fait l'objet d'un protocole de réception signé par les deux parties. Il précise les vices mineurs à corriger ou les vices majeurs en raison desquels la réception doit pour tout ou partie être renouvelée.

Si des vices sont constatés lors d'une réception, le client dispose en premier lieu du droit exclusif de demander la correction des vices ou une nouvelle livraison dans un délai approprié. Si la nouvelle réception n'est pas acceptée, le client est tenu de proposer par écrit un nouveau délai au Groupe Trivadis en vue de la correction des vices. Si la troisième réception est encore refusée, le client dispose exclusivement, en cas de vices qui empêchent l'aptitude au fonctionnement ou l'ou entravent considérablement, des recours en garantie décrits aux paragraphes suivants.



3.5 GARANTIE

Le Groupe Trivadis garantit de livrer des produits en bon état de fonctionnement. L'environnement informatique existant lors de la conclusion du contrat est déterminant. Le Groupe Trivadis fournit des prestations correspond à l'état actuel de la technique.

Le client est seul responsable de l'usage adéquat et de la sécurité des données. La responsabilité du Groupe Trivadis pour les dommages, émanant de l'utilisation d'un programme ou d'un appareil, est rejetée sauf dans le cas où le dommage découlerait d'une violation intentionnelle du contrat relevant de la négligence grave.

La garantie s'étend sur 6 mois à compter de la réception ; si plusieurs réceptions ont eu lieu, ce délai commence à courir à la dernière réception.

Si la prestation fournie par le Groupe Trivadis présente des vices, le client dispose du droit exclusif de demander la correction de ces vices ou une nouvelle livraison dans un délai approprié. Si, au début de la garantie, il existe des vices au niveau du logiciel, qui existaient déjà lors de la réception précédente, le Groupe Trivadis est en droit de refuser la correction ou la nouvelle livraison et, au lieu de cela, dénoncer le contrat. Paragraphe I.8 similaire.

L'obligation de garantie accordée par le Groupe Trivadis est annulée prématurément dès que le client procède lui-même à des changements sur le logiciel (par ex. le code source) ou mandate un tiers pour ce faire, ou si le client, dans le cas de la découverte d'un vice, ne prend pas immédiatement toutes les mesures appropriées à la réduction des dommages et ne donne pas au Groupe Trivadis l'opportunité de corriger ce vice.



4 MAINTENANCE LOGICIELLE

4.1 ETENDUE ET EXECUTION DE L'ASSISTANCE

L'étendue et l'exécution des tâches de maintenance logicielle sont régies par l'accord conclu entre les deux parties, qui décrit en détail les prestations de service, les délais et les prix.

4.2 TYPE D'EXECUTION DE LA PRESTATION

En fonction de leur nature, le Groupe Trivadis exécute les prestations de maintenance logicielle soit chez le client soit au service technique compétent du Groupe Trivadis.

4.3 ERREUR LOGICIELLE

Est considérée comme erreur logicielle toute dérogation aux spécifications du programme, qui ne correspond pas aux caractéristiques fixées au contrat ou qui entrave ou empêche l'usage auquel le logiciel est destiné dans le contrat.

4.4 DOMAINE D'APPLICATION DES CONDITIONS COMMERCIALES GENERALES

Outre les conditions commerciales générales décrites à la section I. Généralités, les dispositions énoncées à la section II. Contrats de gestion de projets et d'assistance pour les prestations générales de conseil et d'assistance ainsi qu'à la section III. Contrats de prestations effectuées destinés à la correction des vices ou à l'adaptation / expansion des programmes s'appliquent pour les prestations principales isolées assurées par le Groupe Trivadis.



5 DISPOSITIONS FINALES

5.1 DROIT APPLICABLE

Le contrat est régi par la législation du pays de l'entreprise du Groupe Trivadis ayant signé l'offre, la commande, la livraison ou la prestation. L'application de la Convention des Nations Unies sur les contrats et la vente internationale de marchandises (« Wiener Kaufrecht ») est exclue.

5.2 TRIBUNAL COMPETENT

Le tribunal compétent est celui du siège de l'entreprise du Groupe Trivadis ayant signé l'offre, la commande, la livraison ou la prestation.