

Conditions générales de vente (CGV pour le matériel et les logiciels) (Version : 1^{er} Janvier 2024)

1. Champ d'application des CGV

- 1.1. Les présentes CGV s'appliquent à tous les services fournis par la société DATA DYNAMIC INFORMATIC AG (en abrégé DDIAG) dans le domaine de la maintenance du matériel et des logiciels.
- 1.2. Les clients qui font appel aux services du fournisseur acceptent les présentes CGV, sauf s'ils indiquent expressément d'autres dispositions.
- 1.3. Toute dérogation aux présentes CGV doit faire l'objet d'un accord écrit entre le fournisseur et les clients concernés.
- 1.4. En cas d'application de conditions générales par les deux parties, les points concordants s'appliquent. Les dérogations ne doivent être négociées que si elles concernent des éléments essentiels du contrat. Les différences mineures n'affectent pas la validité du contrat.

2. Maintenance du matériel

- 2.1. Le fournisseur effectue une maintenance professionnelle des systèmes matériels afin d'assurer une disponibilité, sécurité des données, fiabilité du réseau et stabilité totales des installations informatiques.
- 2.2. La maintenance comprend les travaux d'entretien et de réparation nécessaires pour maintenir le bon fonctionnement du matériel ou le rétablir en cas de défaut.
- 2.3. Les accessoires, les consommables ainsi que le matériel de réparation et les pièces de rechange pour le matériel actuel sont inclus dans les frais forfaitaires.
- 2.4. Sur demande du client, le fournisseur se procure des accessoires ou des pièces de rechange pour des appareils anciens ou spéciaux et établit un devis à cet effet.
- 2.5. Une liste des appareils à prendre en charge est établie sur demande du client ; à défaut, les CGV s'appliquent à tous les appareils matériels appartenant à l'entreprise.
- 2.6. S'il le souhaite, le fournisseur peut également prendre en charge les appareils privés des employés (BYOD), pour lesquels une liste correspondante est établie.

3. Heures de service et communication

- 3.1. Le client peut bénéficier d'une consultation téléphonique pendant les heures d'ouverture indiquées ci-dessous.
- 3.2. Les services sont fournis les jours ouvrables de 8h à 12h et de 13h30 à 17h. Les heures de service et de communication le week-end et les jours fériés sont convenues individuellement avec le client.
- 3.3. Sur demande du client, le fournisseur met à disposition un service de piquet en dehors des heures de service, avec une offre préalable pour le client.
- 3.4. Les travaux de maintenance réguliers ont lieu à des heures convenues, par exemple, un jour de semaine donné à 10 heures.

4. Communication

- 4.1. Les clients mettent à la disposition du fournisseur toutes les informations nécessaires pour les services prévus par le contrat.
- 4.2. Les clients communiquent immédiatement tout changement d'adresse ou toute autre information nécessaire au fournisseur.

4.3. Le fournisseur met à la disposition des clients un interlocuteur désigné ainsi que des suppléants pendant les heures de service.

4.4. Les deux parties fournissent un rapport hebdomadaire (quotidien) sur l'état actuel des travaux d'entretien et du matériel et des logiciels dont la maintenance doit être effectuée.

4.5. Les clients signalent les dysfonctionnements ou les défauts le plus rapidement possible par e-mail ou par téléphone à leur interlocuteur compétent.

4.6. Le fournisseur informe le client dans les meilleurs délais de la non-fourniture de certains services ou d'une interruption prévisible de l'exploitation.

5. Conditions de paiement

5.1. Les clients reçoivent chaque semaine ou chaque mois un décompte par e-mail (sur demande par courrier) des services utilisés, payable dans les 10 jours.

5.2. Les décomptes erronés doivent être signalés dans les 8 jours, faute de quoi ils sont considérés comme acceptés.

5.3. En cas de retard de paiement, un rappel est envoyé par e-mail. Si le client ne paie pas dans les dix jours, le fournisseur se réserve le droit de suspendre les services. En cas de retard de paiement persistant de plus de dix jours, le fournisseur peut résilier le contrat sans préavis et demander des dommages et intérêts.

5.4. En cas de panne de service imputable au fournisseur, celui-ci rembourse les montants payés d'avance au prorata temporis.

5.5. La compensation de créances est interdite pour les deux parties.

6. Sécurité et protection des données

6.1. Le fournisseur veille, conformément à l'état actuel de la technique, à la sécurité de ses propres systèmes, programmes, etc. ainsi qu'au respect des dispositions relatives à la protection des données.

6.2. Les deux parties traitent toutes les informations confidentielles, notamment le savoir-faire et la conception des programmes, de manière confidentielle. L'obligation de confidentialité s'applique également après la fin du contrat.

6.3. Les collaborateurs, les consultants ou les tiers qui ont accès au savoir-faire et/ou aux informations confidentielles sont également soumis à l'obligation de confidentialité.

6.4. L'obligation de confidentialité s'annule si le fournisseur est légalement tenu d'autoriser des tiers, notamment des services publics, à consulter les données.

6.5. À la fin du contrat, le fournisseur supprime les données des clients qui se trouvent dans sa sphère d'influence. À la fin du contrat, les clients sont tenus de supprimer les données et les programmes mis à disposition par le fournisseur.

7. Responsabilité

7.1. La responsabilité du fournisseur se limite aux violations intentionnelles du contrat ou à la négligence grave ou moyenne du fournisseur ou de ses employés. Les défauts et les dysfonctionnements doivent être signalés immédiatement au fournisseur.

- 7.2. Le fournisseur n'est pas responsable des défauts et des dysfonctionnements qui ne lui sont pas imputables, notamment des défauts de sécurité et des pannes d'exploitation d'entreprises tierces.
- 7.3. Le fournisseur n'est pas responsable des produits matériels ou logiciels de sociétés tierces qu'il a vendus aux clients ou mis à leur disposition d'une autre manière. Les dépenses internes ou externes du client ne peuvent pas être facturées au fournisseur.

8. Durée du contrat

- 8.1. Le contrat est conclu pour une durée indéterminée. Les deux parties peuvent résilier le contrat avec un préavis de 3 mois avant la fin du mois, à moins qu'il n'existe un autre accord écrit.

9. Droits d'auteur et d'utilisation

- 9.1. Le fournisseur conserve les droits d'auteur et d'exploitation des logiciels ou des applications d'interface qu'il a lui-même développés. Les clients bénéficient d'un droit d'utilisation non exclusif et limité à la durée du contrat.
- 9.2. Les logiciels de tiers restent leur propriété, sauf accord contraire entre le tiers, le fournisseur et/ou les clients. Les conditions de licence des fabricants de logiciels et les éventuelles conditions supplémentaires du fournisseur s'appliquent. Pour les programmes Open Source, les conditions de licence correspondantes s'appliquent. Des informations à ce sujet sont disponibles sur le site web du fournisseur.

10. Dispositions finales

- 10.1. Le lieu d'exécution des prestations de DDIAG est le lieu convenu dans la documentation contractuelle (par exemple, la confirmation de commande).
- 10.2. Les dispositions de la Convention des Nations unies du 11 avril 1980 sur les contrats de vente internationale de marchandises (Convention de Vienne) sont exclues.
- 10.3. Le tribunal compétent est celui du siège du fournisseur et le droit suisse s'applique.