

Conditions générales de vente (CGV) de Timly Software AG

Les présentes conditions générales de vente (CGV) s'appliquent à tous les services proposés par Timly Software AG (ci-après "Timly"). En utilisant les services de Timly, vous acceptez les conditions suivantes sans modification et dans leur intégralité.

1. Objet

Les présentes CG définissent la collaboration entre les deux parties, les prestations du fournisseur et les obligations du client en rapport avec le logiciel "Timly" (ci-après dénommé "logiciel contractuel").

2. Prestations du fournisseur

2.1 Mise à disposition du logiciel contractuel pour une utilisation via Internet

Une fois le contrat de prestations conclu et l'installation effectuée, le fournisseur permet au client d'accéder au logiciel contractuel via Internet contre paiement. Le fournisseur ou ses sous-traitants exploitent le logiciel contractuel sur des serveurs loués par le fournisseur dans le "cloud" (ci-après dénommés "serveur contractuel"), auxquels le client peut accéder par Internet au moyen d'un navigateur et utiliser ainsi le logiciel contractuel. Le fournisseur accorde au client, pour la durée du contrat de prestations, un droit d'utilisation non exclusif, personnel, incessible, ne pouvant faire l'objet d'une sous-licence, géographiquement illimité et payant sur le logiciel contractuel pour l'utilisation par le client et par le tiers qu'il a mandaté (ci-après uniquement "utilisateur"). Le client n'acquiert aucun droit de propriété et/ou de propriété intellectuelle sur le logiciel contractuel.

L'accès et l'utilisation ne peuvent être utilisés que pour les propres besoins internes du client. Les tiers ne sont autorisés à l'utiliser que si cela sert les intérêts internes du client. Toute utilisation à d'autres fins (notamment à des fins d'autres tiers, de distribution, de location, etc.) est expressément interdite. Les tiers autorisés à utiliser le service ne disposent d'aucun droit propre vis-à-vis du fournisseur et ne peuvent faire valoir aucun droit vis-à-vis du fournisseur. Le fournisseur n'est engagé que vis-à-vis du client.

2.2 Maintenance et entretien des logiciels

Le logiciel contractuel mis à disposition fonctionne selon le principe du "Software as a Service" (SaaS). Le logiciel contractuel est mis à la disposition du client pour une utilisation via Internet. Le fournisseur développe en permanence le logiciel contractuel et met automatiquement la dernière version du logiciel contractuel à la disposition de tous les clients. Le client dispose donc toujours de la version la plus récente du logiciel contractuel à utiliser via Internet et n'est pas autorisé à exiger l'utilisation d'une version antérieure. Le fournisseur s'efforce de ne pas limiter l'étendue des fonctions de la solution en cas de développements ultérieurs.

2.3 Mise à disposition de capacité de stockage

Le fournisseur met à la disposition du client une capacité de stockage sur le serveur du contrat afin de stocker les données liées à l'utilisation du logiciel du contrat par le client et les tiers autorisés à l'utiliser via Internet.

Le client n'est pas autorisé à utiliser l'espace de stockage à d'autres fins que celles inhérentes à l'application. Les contenus illicites peuvent entraîner le blocage immédiat et sans préavis de l'accès (par exemple, contenus protégés par des droits d'auteur, matériel pornographique, etc.) et le fournisseur est autorisé à supprimer de tels contenus sans délai et sans en référer au client.

2.4 Protection de l'infrastructure informatique / sécurité des données

Le fournisseur prend les mesures techniques, organisationnelles et contractuelles appropriées pour protéger de manière adéquate les données du client stockées sur le serveur contractuel. À cette fin

1. le fournisseur procède à des sauvegardes régulières (au moins une fois par jour),
2. le fournisseur effectue les mises à jour / la maintenance du logiciel et maintient le logiciel du contrat à jour,
3. le fournisseur vérifie que les serveurs du contrat ne contiennent pas de logiciels malveillants connus (malware),
4. le fournisseur protège les données du client stockées sur le serveur contractuel contre tout accès non autorisé par des moyens appropriés et conformes à l'état de la technique. En outre, il s'assure que les logiciels qu'il utilise sont à jour,
5. le fournisseur encourage une prise de conscience adéquate de la sécurité de la part de son personnel et procède à des formations ciblées de ce dernier.

2.5 Nouvelles fonctions

Le client peut suggérer de nouvelles fonctionnalités, mais il n'a aucun droit contractuel à leur mise en œuvre. En cas de mise en œuvre de l'idée, le client n'a pas droit à une rémunération.

2.6 Règlement définitif des droits d'utilisation du logiciel contractuel

Le client ne dispose que des droits d'accès ou d'utilisation du logiciel contractuel explicitement mentionnés au point 2.1, à l'exclusion de tout autre droit d'accès ou d'utilisation et/ou de tout droit plus étendu. Le client ne peut notamment pas copier le logiciel contractuel ni la structure de la base de données.

Le client prend les mesures nécessaires pour s'assurer que des tiers (autres que les tiers autorisés à utiliser le logiciel) ne puissent pas accéder au compte utilisateur du client. En cas d'accès non autorisé d'un tiers au logiciel du contrat, le client doit le signaler immédiatement au fournisseur dès qu'il en a connaissance. Il assiste le fournisseur dans la mise en œuvre des moyens de défense de ses intérêts. Inversement, le fournisseur signale également au client, dès qu'il en a connaissance, tout soupçon d'accès non autorisé ou de perte de données.

3. Devoir de coopération du client

3.1 Mise à disposition du matériel & des logiciels

Le client est responsable de la mise à disposition et de l'entretien des terminaux (matériel, système d'exploitation, logiciel d'affichage) ainsi que de l'infrastructure (connexion réseau et accès à Internet) nécessaire à cet effet (ci-après "infrastructure informatique").

3.2 Protection de l'infrastructure informatique

Le client s'assure que son infrastructure informatique est à jour conformément aux normes industrielles et que les mises à jour de logiciels recommandées (en particulier celles qui concernent la sécurité) de fournisseurs de logiciels tiers sont régulièrement installées. En outre, il protège son infrastructure informatique de manière ciblée contre les accès non autorisés (p. ex. piratage) et les logiciels malveillants (virus, chevaux de Troie, ransomware, etc.) et s'assure de manière autonome que son infrastructure reste protégée contre les menaces futures. Le client est seul responsable de la surveillance de son infrastructure informatique.

3.3 Formation des employés à la sécurité informatique et aux dangers d'Internet

Avec l'augmentation de la sécurité de l'infrastructure informatique dans les entreprises, les collaborateurs sont de plus en plus souvent dans le collimateur des cybercriminels. Lors de telles attaques, ce n'est pas le système qui est attaqué techniquement, mais la tentative d'obtenir un accès illicite au système via les collaborateurs. Le client s'assure et garantit que les utilisateurs (y compris les tiers autorisés) sont formés aux risques informatiques potentiels et qu'ils ont une conscience adéquate des risques informatiques actuels.

3.4 Protection des données de connexion

Toutes les données d'accès des utilisateurs doivent être conservées de manière protégée, de sorte que des tiers non autorisés ne puissent pas accéder au logiciel. Les données de connexion sont individuelles pour chaque utilisateur et ne peuvent être utilisées que par l'utilisateur concerné. Il est interdit au client de transmettre des données de connexion (noms d'utilisateur et mots de passe) ainsi que d'autres données d'accès personnelles à des tiers (à l'exception des tiers autorisés à utiliser le logiciel).

Si un accès non autorisé aux données du client a lieu, avec ou sans dommage (par ex. consultation par des tiers non autorisés, mutations malveillantes des données, perte de données), en raison d'une manipulation négligente des données de connexion par des utilisateurs du client ou des tiers mandatés par celui-ci, le fournisseur décline toute responsabilité et n'est pas tenu de récupérer les données. Contre rémunération, le fournisseur examine les possibilités de récupération des données et y procède, si possible, après avoir été mandaté par le client.

3.5 Obligation de surveillance de ses collaborateurs et des tiers mandatés

Le client s'assure et est responsable du respect par les utilisateurs et les tiers autorisés à utiliser le service des obligations du client découlant des présentes conditions générales et du contrat de service.

3.6 Responsabilité Dommages et déliement du prestataire de son obligation de prestation

Si le client ne respecte pas ses obligations de collaboration selon le point 3 de manière fautive et importante, de sorte qu'il en résulte un dommage (perte de données, dépenses supplémentaires, violation de droits de propriété intellectuelle, etc. Le client est responsable vis-à-vis du fournisseur des actes et omissions fautifs de ses propres utilisateurs (en particulier en cas de manque de sensibilisation des collaborateurs à la sécurité informatique), ainsi que des dommages causés par une utilisation non autorisée ou abusive par le client ou ses utilisateurs, jusqu'à un montant total maximal de 2 millions de CHF (deux millions de francs suisses).

En outre, le client indemnise le fournisseur de tous les frais, dépenses et responsabilités encourus par le fournisseur et/ou ses sous-traitants du fait d'une telle utilisation non autorisée. Le fournisseur est autorisé à supprimer les données et informations illicites et/ou portant atteinte aux droits de tiers et/ou à bloquer l'utilisation du logiciel contractuel si le client ne supprime pas ces données et informations malgré une mise en demeure écrite justifiée.

4. Confidentialité

Chaque partie s'engage à garder secrets les faits, informations et données de l'autre partie, y compris les documents et supports de données correspondants, dont elle a connaissance dans le cadre du contrat de prestations et qui ne sont ni connus du public ni généralement accessibles (ci-après "informations confidentielles"). Sont notamment considérées comme des informations confidentielles du prestataire le contrat de prestations, les rémunérations convenues, le logiciel contractuel, les éventuelles applications logicielles spécifiques ainsi que la documentation y afférente. Sont notamment considérées comme des informations confidentielles du client les données du client enregistrées sur le logiciel contractuel et tout document interne au client que le fournisseur a reçu dans le cadre de ce contrat de prestations. Les données clients comprennent entre autres les comptes utilisateurs et les objets.

La transmission d'informations confidentielles d'une partie par l'autre partie à des tiers nécessite l'accord écrit préalable de la première partie. Les cas suivants font exception à cette règle, étant entendu que seules les informations nécessaires à l'exécution de la prestation doivent être transmises dans chaque cas ("principe du besoin d'en connaître") :

- a. le fournisseur est autorisé à transmettre des informations confidentielles du client aux sociétés affiliées du fournisseur, aux sous-contractants et aux consultants du fournisseur, ainsi qu'aux tiers autorisés à utiliser ces informations ;
- b. le client est autorisé à divulguer les informations confidentielles du fournisseur aux sociétés affiliées du client, aux sous-traitants et aux consultants du client, ainsi qu'aux tiers autorisés à les utiliser ;
- c. chaque partie est autorisée à divulguer à des tiers des informations confidentielles de l'autre partie dans le cadre d'une transaction M&A ou d'une restructuration, dans la mesure où cela est nécessaire pour le processus M&A / la restructuration. Pour le fournisseur, cela n'inclut pas les données des clients.
- d. chaque partie a le droit de divulguer les informations confidentielles de l'autre partie si elle y est/est obligée par la loi ou les autorités, mais uniquement après en avoir informé l'autre partie (si la loi le permet) afin que celle-ci puisse éventuellement demander une ordonnance de protection.

Chaque partie veille à ce que ses collaborateurs et les tiers auxquels elle fait appel (y compris leurs collaborateurs) soient tenus, avant tout échange éventuel d'informations confidentielles, de ne pas divulguer les informations confidentielles de l'autre partie (sauf en cas de divulgation aux autorités).

Les obligations de confidentialité continuent de s'appliquer après la fin du contrat de prestation, ou des contrats de prestation, pour une durée de cinq (5) ans.

5. Droits de propriété intellectuelle et savoir-faire

Tous les droits de propriété intellectuelle sur le logiciel contractuel, les éventuelles applications logicielles spécifiques (y compris la documentation), ainsi que sur les éventuels développements (ultérieurs), les résultats du travail, etc. et le savoir-faire reviennent au fournisseur ou à ses concédants de licence. Le client n'acquiert aucun droit de propriété et/ou de propriété intellectuelle sur le logiciel contractuel ainsi que sur les éventuelles applications logicielles spécifiques (y compris la documentation), les éventuels développements (ultérieurs), les résultats du travail, etc. ainsi que le savoir-faire du fournisseur.

Si le client collabore au développement de (nouveaux) développements et/ou de résultats de travail, il s'engage par la présente à céder au fournisseur tous les droits sur les éléments créés/introduits par le client et cède gratuitement au fournisseur tous les droits sur ces éléments au moment de leur création/introduction par le client. Si une cession n'est pas autorisée par la loi, le client accorde au fournisseur une licence gratuite, illimitée dans le temps et géographiquement, exclusive, dans la plus large mesure autorisée par la loi (y compris le droit d'utiliser, de copier, d'adapter, de modifier, de créer des œuvres dérivées, de distribuer, de faire connaître, de diffuser, de céder, d'accorder des sous-licences, d'exploiter librement, etc.) Le client veille et s'assure que les auteurs renoncent à faire valoir d'éventuels droits moraux sur ces parties créées/introduites par le client. Si le client fait appel à des tiers pour la création, la réglementation précédente s'applique par analogie et le client doit notamment garantir la cession.

Le client est autorisé, pendant la durée du contrat de prestations correspondant, à utiliser en interne les développements spécifiques au client éventuellement élaborés par le fournisseur pour ses propres besoins ainsi que pour les besoins internes de tiers autorisés à les utiliser (même droit d'utilisation que pour le logiciel contractuel), mais uniquement si cela a été explicitement convenu entre les parties dans un addendum à un contrat de prestations. Le fournisseur reste propriétaire de ces développements spécifiques au client.

6. Disponibilité, perturbations, garantie et responsabilité

6.1 Disponibilité

Le fournisseur garantit une disponibilité du logiciel contractuel de 99% en moyenne annuelle (24/7). En sont exclues les périodes pendant lesquelles les serveurs ne sont pas accessibles en raison de problèmes techniques indépendants de la volonté du fournisseur (notamment

en cas de force majeure ou de faute de tiers). Sont également exclus les travaux de maintenance planifiés et annoncés en dehors des heures d'ouverture habituelles du lundi au vendredi de 08h00 à 17h00.

6.2 Dérangements / Disponibilité

Le Fournisseur ne garantit pas la disponibilité totale et permanente du Logiciel contractuel. Le Fournisseur s'efforce, dans la mesure du raisonnable, de rendre le Logiciel Contractuel disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Sont considérés comme des dysfonctionnements les écarts importants par rapport aux spécifications du logiciel contractuel, documentés par le client et reproductibles par le fournisseur, qui ont pour conséquence que l'utilisation du logiciel contractuel n'est pas possible pour le client pendant les périodes d'utilisation et la disponibilité convenue. Ne sont explicitement pas considérées comme des perturbations les erreurs et divergences qui ne restreignent pas ou peu l'utilisation productive du logiciel contractuel. En tout état de cause, il n'y a pas de perturbation notamment lorsque celle-ci est provoquée par

- l'utilisation d'un logiciel et/ou d'un matériel d'affichage non adapté (par exemple, version obsolète du navigateur) ;
- les perturbations des réseaux de télécommunication de ou chez des tiers (par ex. pour l'accès à Internet) ;
- Panne d'ordinateur de ou chez des tiers n'appartenant pas au fournisseur ou à l'un de ses sous-traitants ;
- des offres incomplètes et/ou non actualisées à partir de ce que l'on appelle des proxies (stockage intermédiaire, mise en cache) ;
- une utilisation non conforme ou une erreur de manipulation ;
- l'utilisation non autorisée du logiciel contractuel et/ou des éventuelles applications logicielles spécifiques ;
- les modifications ou interventions dans le logiciel contractuel et/ou les éventuelles applications logicielles spécifiques non effectuées par ou pour le compte du fournisseur ; et
- un autre manquement aux obligations du client.

Le fournisseur est autorisé à suspendre l'accès au logiciel contractuel en cas de travaux de maintenance urgents pour une période limitée dans le temps (ci-après "fenêtres de maintenance"). Les fenêtres de maintenance sont annoncées à l'avance en cas de maintenance programmée.

6.3 Dépannage

En cas de dysfonctionnement, que le client communique en détail au fournisseur dès sa constatation, le fournisseur prend les mesures raisonnables nécessaires pour y remédier sans frais pour le client, à condition que le fournisseur soit responsable du dysfonctionnement et que le client et les tiers autorisés à utiliser le service (ainsi que leurs auxiliaires) ne soient pas fautifs. Le client n'a pas le droit d'y remédier lui-même.

6.4 Garantie

En ce qui concerne les logiciels, il est difficile, voire impossible, de garantir 1) que le logiciel contractuel est absolument exempt d'erreurs (bugs logiciels classiques) ou encore 2) que le logiciel contractuel est disponible à tout moment et sans interruption pour le client. Le fournisseur n'offre aucune garantie sur ces deux points. Le fournisseur s'efforce toutefois de garantir la disponibilité du logiciel conformément au point 7.1 et la correction des erreurs conformément au point 6.6. 6.2 et 6.3 sans conséquence financière pour le client. Le fournisseur met tout en œuvre pour que les applications logicielles spécifiques et le serveur contractuel répondent aux exigences légales et réglementaires applicables au client et aux tiers autorisés à les utiliser, mais ne le garantit pas.

Les présentes dispositions règlent de manière exhaustive les garanties du fournisseur. Toutes les autres garanties du fournisseur (explicites ou implicites) ainsi que les assurances et garanties du fournisseur sont expressément exclues.

6.5 Responsabilité

Indépendamment du fondement de la responsabilité (contractuel, extracontractuel, violation d'une garantie, etc.) et indépendamment du nombre et du moment des événements dommageables, le fournisseur est responsable vis-à-vis du client des dommages directs et immédiats causés par le fournisseur et/ou le sous-contractant au client (et aux tiers autorisés à utiliser le service), dont il est prouvé qu'ils sont imputables à une faute, dans le cadre du contrat de prestation ou en relation avec celui-ci, jusqu'à concurrence d'un montant total et maximal de 2 millions de CHF (deux millions de francs suisses).

Toute responsabilité du fournisseur pour d'autres revendications et dommages ou pour des revendications plus larges, en particulier les revendications pour l'indemnisation de dommages indirects, indirects et/ou consécutifs, le manque à gagner, la perte d'utilisation, les économies non réalisées, les pertes de revenus, d'exploitation ou de production, les dommages à la réputation ainsi que la perte et la corruption de données, quel que soit leur motif juridique, est expressément exclue.

Le fournisseur n'est en aucun cas responsable du contenu illicite des données enregistrées chez lui ou de leur utilisation abusive par le client et/ou les tiers autorisés à les utiliser.

Les limitations et exclusions de responsabilité de l'Offrant mentionnées dans les paragraphes précédents s'appliquent si et dans la mesure où elles sont autorisées par le droit applicable.

7. Force majeure

Le fournisseur est libéré de ses obligations de prestation si, dans la mesure où et aussi longtemps que l'inexécution de ses prestations est due à la survenance de circonstances de force majeure. Sont notamment considérées comme des circonstances de force majeure la guerre, les grèves, les pandémies, les troubles, les expropriations, les sanctions et/ou les mesures prises par les autorités et les pays, les intempéries et les catastrophes naturelles, toutes sortes d'interruptions ou de pannes des liaisons de télécommunication dues à des perturbations politiques (p. ex. censure) ou techniques (p. ex. approvisionnement en énergie) ainsi que d'autres circonstances imprévisibles, impossibles à appliquer par des moyens économiquement raisonnables et non imputables au fournisseur. Le fournisseur et le client doivent s'informer mutuellement par écrit et sans délai de la survenance imminente ou effective d'un cas de force majeure.

Le fournisseur s'efforcera de limiter, dans la mesure du possible, les effets de l'événement de force majeure sur la fourniture de ses prestations faisant l'objet du contrat. Dans le cas où un cas de force majeure empêcherait le prestataire de fournir une partie seulement de ses prestations, il ne serait pas pour autant libéré de l'obligation de fournir les autres prestations.

Le fournisseur informe en outre le client à intervalles réguliers de l'évolution du cas de force majeure et de ses démarches et mesures pour en limiter les effets sur la fourniture de ses prestations faisant l'objet du contrat.

Si un cas de force majeure empêche, entrave ou retarde entièrement et pendant plus de 30 jours le prestataire de fournir les prestations contractuelles dans le cadre d'un contrat de prestations, le client est en droit de résilier sans préavis le contrat de prestations correspondant par écrit et par lettre recommandée adressée au prestataire. Les éventuelles rémunérations payées à l'avance seront remboursées par le prestataire au prorata temporis.

8. Adaptation des prestations

8.1 Changement de situation

En cas de nécessité technique ou juridique, le fournisseur a le droit, mais pas l'obligation, d'adapter le contenu ou l'étendue de ses prestations. Si, malgré une nécessité technique ou juridique, le fournisseur ne procède pas à l'adaptation du logiciel contractuel, des éventuelles applications logicielles spécifiques et/ou du serveur contractuel, le client est en droit de résilier sans préavis le contrat de prestations concerné correspondant, par écrit et par lettre recommandée adressée au fournisseur. Les rémunérations payées à l'avance sont remboursées au prorata temporis.

8.2 Adaptations contractuelles

Le fournisseur et le client peuvent convenir à tout moment, par courrier ou par e-mail, d'ajouter des fonctionnalités supplémentaires au logiciel contractuel. Si le fournisseur met à disposition une fonction supplémentaire au sein du logiciel contractuel, l'aperçu des services visible par le client est considéré comme l'offre actuelle du fournisseur, sur la confirmation explicite et écrite de laquelle le client convient d'une extension correspondante du contrat de prestations correspondant et le client doit payer la rémunération augmentée en conséquence. La rémunération est la redevance annuelle que le client doit verser au fournisseur. Les prestations de développement spécifiques au client sont convenues et facturées séparément et en dehors des frais de licence récurrents avec le client.

9. Durée du contrat et résiliation

9.1 Suppression des données du client en cas de résiliation

Le fournisseur est autorisé à supprimer les données du client 30 jours après l'expiration du délai de résiliation, sans préavis et de manière irrévocable. Le client peut demander à tout moment une suppression anticipée des données client.

9.2 Résiliation extraordinaire

Une partie a le droit de résilier le contrat de prestation par écrit, par lettre recommandée adressée à l'autre partie, sans préavis et de manière extraordinaire dans les cas suivants :

- en cas d'ouverture d'une procédure de faillite à l'encontre de l'autre partie ;
- en cas d'octroi d'un sursis concordataire à l'autre partie dans le cadre d'une procédure concordataire judiciaire par l'autorité concordataire ;
- en cas de proposition d'un concordat extrajudiciaire par l'autre partie à tous ses créanciers ;
- en cas d'entrée de l'autre partie dans une procédure de liquidation (sauf aux fins d'une fusion ou de la transformation d'une entreprise solvable) ;
- en cas de déclaration d'insolvabilité de l'autre partie par l'autre partie ; ou
- dans des situations analogues à celles mentionnées ci-dessus sous un droit européen.

Il n'existe aucun autre droit de résiliation et/ou d'annulation des parties pour le contrat de prestations. Toutefois, le client a en outre le droit de résilier le contrat de prestations sans préavis et de manière extraordinaire, en envoyant une lettre recommandée au fournisseur, si les conditions cumulatives suivantes sont remplies :

- le prestataire a enfreint de manière répétée et substantielle les obligations qui lui incombent en vertu du contrat de prestation ;
- le client a préalablement mis en demeure le prestataire, à deux reprises et par écrit, de remédier aux violations en question dans un délai raisonnable (d'au moins 20 jours à chaque fois) ;
- le deuxième rappel indique expressément qu'en cas de non-régularisation à l'issue du deuxième délai de régularisation, le contrat de prestation sera résilié par le client ; et
- le fournisseur n'a toujours pas remédié à la violation à l'expiration du deuxième délai de réparation.

Le fournisseur est en outre autorisé à résilier le contrat de prestations sans préavis et de manière extraordinaire, par lettre recommandée adressée au client, dans la mesure où

- le client est toujours en retard dans l'exécution d'une obligation de paiement malgré deux rappels écrits ; ou
- le client continue à enfreindre des obligations contractuelles essentielles malgré deux rappels écrits (par ex. utilisation non autorisée du logiciel contractuel, violation des dispositions relatives à la confidentialité, etc.)

Les éventuelles rémunérations payées à l'avance sont remboursées par le prestataire au prorata temporis. Il n'existe aucun autre droit de résiliation et/ou de retrait des parties pour les contrats de prestations.

Mise à jour 04/2023, Timly Software AG