

Version en vigueur au 26/12/2018

Article 1. Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV ») ont pour objet de définir les termes et conditions dans lesquelles la société **Visiativ Enterprise Solutions (Switzerland) SA**, société anonyme, ayant son siège social chemin des Vergers 4, 2520 La Neuveville, Suisse, inscrite au registre du commerce sous le numéro CHE-114.553.694 (ci-après désignée « **Visiativ** »), fournit les Produits et Services commandés par le Client pour les besoins de son activité professionnelle.

Les présentes CGV forment, avec les Conditions Particulières et les autres documents contractuels limitativement énumérés ci-après, un Contrat entre Visiativ et le Client (ci-après individuellement ou collectivement désignés « la ou les Partie(s) »).

Article 2. Documents contractuels

Le Client reconnaît et accepte que toute Commande passée auprès de Visiativ est soumise à l'application des documents contractuels suivants, par ordre de priorité décroissant :

- Les Conditions Particulières applicables aux Produits ou Services concernés et leurs éventuelles annexes ;
- Les présentes CGV applicables à tous les Produits et Services ;
- Les spécifications fonctionnelles rédigées, le cas échéant, par Visiativ ou l'Editeur tiers, pour certains Produits ou Services ;
- Le plan qualité projet (« PQP ») rédigé par Visiativ ou l'Editeur tiers, le cas échéant, pour certains Produits ou Services ;
- L'Offre Visiativ.

En cas de contradiction ou de difficulté d'interprétation entre les différents documents contractuels, le document de rang supérieur prévaudra.

En cas de cahier des charges du Client transmis à Visiativ, ce sont les spécifications fonctionnelles ou le plan qualité projet (« PQP ») de Visiativ ou de l'Editeur tiers, le cas échéant, qui prévaudront toujours sur ce dernier et vaudront référentiel contractuel pour le Service ou le Produit en cause.

Toute passation de Commande est réputée avoir été réalisée en pleine connaissance des CGV applicables au moment de la Commande, et vaut validation expresse et sans réserve de celles-ci par le Client.

Les conditions générales d'achat ou de vente du Client sont expressément exclues du périmètre contractuel entre Visiativ et le Client, sauf acceptation formelle et écrite de Visiativ.

Article 3. Définitions

Les termes et expressions définis ci-après, ont les significations suivantes, que ceux-ci soient employés au pluriel ou au singulier dans les différents documents contractuels :

Application "packagée" : désigne une application du Logiciel destinée à un usage particulier, telle qu'identifiée dans les Conditions Particulières. Il est précisé que le Service de Maintenance des "Applications packagées" n'est pas inclus dans le Service de Maintenance standard et est soumis à tarification supplémentaire si le Client en fait la demande. Sauf dérogation dans les Conditions Particulières, les conditions de la licence des Applications Packagées sont les mêmes que celles applicables aux Logiciels précisées ci-après. Cependant, la licence concédée ne vaut que pour le périmètre de l'Application Packagée, et en aucun cas sur tout le Logiciel.

Application hébergée : désigne le programme informatique du Client hébergé sur les serveurs de Visiativ ou de l'un de ses sous-traitants et exécutable à distance, dans le cadre du Service d'Hébergement « seul » fourni par Visiativ.

Client : désigne toute personne physique ou morale qui, pour les besoins de son activité professionnelle, bénéficie d'un ou plusieurs Produits ou Services proposés par Visiativ. En signant le Contrat, le Client confirme requérir lesdits Produits ou Services pour son activité professionnelle et renonce à se prévaloir des dispositions applicables aux consommateurs ou non-professionnels.

Commande : désigne l'acceptation expresse par le Client de l'Offre de Visiativ. La Commande est passée : soit par la signature manuscrite de l'Offre, soit par la souscription de celle-ci en ligne, soit par l'émission d'un bon de commande identique à l'Offre, et de manière plus générale, par toute autre manifestation non équivoque de l'acceptation de l'Offre par le Client. Toute Commande est ferme et définitive et ne donne lieu à aucun remboursement, sauf cas exceptionnels acceptés par écrit par Visiativ.

Conditions Particulières : désigne le document accepté par les Parties, ayant pour objet de détailler la nature des Produits ou Services objet de la Commande, et les modalités de fourniture de ceux-ci comme la durée, les conditions et le lieu d'exécution, les modalités de suivi des Prestations ainsi que les conditions financières. Ce document peut être distinct ou intégré à l'Offre. A défaut de Conditions Particulières en bonne et due forme, l'Offre ayant fait l'objet d'une Commande vaut Conditions Particulières au regard de l'ordre contractuel défini au Contrat à l'article « Documents Contractuels ».

Contrat : désigne les documents contractuels liant les Parties applicables aux Produits et Services concernés par la Commande, parmi ceux limitativement énumérés à l'article « Documents Contractuels ».

Développements Spécifiques : désigne les développements logiciels spécifiquement réalisés par Visiativ à la demande du Client, conformément aux spécifications fonctionnelles convenues par écrit entre les Parties.

Données : désigne l'ensemble des informations, contenus et données du Client de toutes natures, transmis, stockés, publiés ou générés par la mise en œuvre des Services/Produits, ou traités par ceux-ci.

Données Personnelles : désigne les Données qui, au sens de la Réglementation sur la protection des données applicable, permettent de désigner ou d'identifier, directement ou indirectement, une personne physique ou morale.

Editeur : désigne la société qui conçoit, développe et commercialise les Produits et Services objet de la Commande du Client. Dans le cadre du présent Contrat, Visiativ est soit l'Editeur, soit le distributeur agréé des Produits ou Services d'un Editeur tiers.

Environnement du Client : désigne l'environnement informatique, incluant les logiciels, matériels, serveurs, sur lequel les Produits sont installés ou depuis lesquels le Client y a accès ou utilise les Services.

Filiale : désigne par rapport à une société, toute autre société contrôlant, contrôlée par, ou sous contrôle commun avec, celle-ci (directement ou indirectement) ; « contrôle » signifiant la propriété économique d'au moins cinquante pourcent (50%) des droits de vote ou du capital de la société concernée, ou le pouvoir de diriger la gestion et la politique d'affaires de la société concernée.

Groupe Visiativ : désigne ensemble toutes les sociétés du Groupe Visiativ, dont la société identifiée en tête des présentes, ainsi que ses Filiales

Identifiants : désigne les identifiants personnels et confidentiels remis au Client ou à chaque Utilisateur pour avoir accès aux Produits ou Services ou à tout outil en ligne utilisé pour les besoins du Contrat (outil de gestion et de suivi des incidents par exemple).

Logiciel : désigne les logiciel(s) de l'Editeur et la documentation associée mis à disposition du Client conformément au Contrat.

Matériels : désigne les matériels, notamment informatiques, issus du catalogue de Visiativ ou de celui d'un fabricant tiers, proposés à la vente ou à la location par Visiativ, à l'exclusion des Applications packagées, des Développements Spécifiques, des Logiciels, ou des Services Applicatifs.

Offre : désigne le document formalisant la proposition technique et/ou commerciale de Visiativ relative au Produit et/ou Service concerné, notamment sous forme de devis. A défaut de durée de validité de l'Offre expressément stipulée, celle-ci ne peut excéder 25 (vingt-cinq) jours, au-delà desquels Visiativ se réserve le droit de refuser la Commande.

Période Initiale : désigne la période minimale d'engagement dont la durée est stipulée dans les Conditions Particulières, pendant laquelle le Client ne peut pas résilier le Contrat, sauf à reverser à Visiativ une indemnité de résiliation anticipée selon les modalités définies dans les présentes CGV.

Prestations ou Services : désigne les prestations proposées par Visiativ notamment celles décrites ci-après, que le Client choisit en tout ou partie dans sa Commande, à la carte (un ou plusieurs Services souscrits de manière indépendante), ou sous la forme d'un « abonnement » (plusieurs Services souscrits de manière concomitante, par exemple dans le cadre du Service SaaS).

Produits : désigne les produits proposés par Visiativ comprenant ensemble les produits « logiciels » (Applications packagées, Développements Spécifiques, Logiciels, Services Applicatifs) ainsi que les Matériels.

Réglementation sur la protection des données : désigne la loi fédérale sur la protection des données du 19 juin 1992 et son ordonnance d'application, ainsi que toute autre réglementation cantonale applicable en matière de protection des données personnelles et enfin le Règlement Européen sur la Protection des Données n°2016/679 du 27 avril 2016 s'il est applicable au Contrat.

Responsable du traitement : désigne, pour l'application de la Réglementation sur la protection des données le maître du fichier, soit le Client qui détermine les finalités et les moyens du traitement, dans le cadre du présent Contrat.

Service(s) applicatif(s) : désigne l'ensemble des programmes et solutions logiciels que Visiativ s'engage à mettre à disposition du Client dans le cadre du « Service SaaS » exclusivement.

Service d'Hébergement : désigne toute prestation d'hébergement et notamment le Service d'Hébergement « seul » de l'Application hébergée du Client ou encore le service d'hébergement des Services Applicatifs inclus dans le Service SaaS.

Service de Formation : désigne les formations dispensées par Visiativ en fonction des Services souscrits, auprès des collaborateurs du Client, qui en fait la Commande.

Service de Maintenance : désigne le service de traitement des Anomalies et de livraison des Mises à Jour, tel que décrit ci-après.

Service de Sauvegarde : désigne le système standard de sauvegardes des Données pour le cas où celles-ci sont hébergées par Visiativ en fonction du Service souscrit. Le Service de Sauvegarde est inclus dans le Service SaaS uniquement. Il peut être souscrit de manière optionnelle, en lien avec d'autres Services, et est soumis à tarification supplémentaire.

Service SaaS : désigne le Service par lequel Visiativ met à disposition du Client les Services Applicatifs accessibles à distance en mode « SaaS » et des Services standard associés, dans le cadre d'une formule « abonnement ».

Sous-traitant : désigne, pour l'application de la Réglementation sur la protection des données, Visiativ ou toute entité du Groupe Visiativ ou tout organisme tiers aux Parties

ayant une relation contractuelle avec l'une d'elles pour la fourniture de Produits ou Services en lien avec les prestations objet des présentes.

Traitement de données à caractère personnel : désigne, pour l'application de la Réglementation sur la protection des données, toute opération ou tout ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliquées à des données ou des ensembles de données à caractère personnel, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction.

Utilisateur : désigne toute personne physique habilitée par le Client, sous sa responsabilité exclusive, à utiliser les Produits, ou à se connecter aux Services, conformément au Contrat et à la licence stipulée ci-après. Lorsque Visiativ est l'Editeur du Logiciel, de l'Application Packagée ou du Service Applicatif, l'Utilisateur est plus précisément toute personne dont le compte utilisateur est activé dans l'annuaire du Logiciel, de l'Application Packagée ou du Service Applicatif. Le nombre d'Utilisateurs nommés autorisés à utiliser les Logiciels, Applications Packagées ou Services Applicatifs est précisé dans les Conditions Particulières.

Violation des Données Personnelles : désigne, pour l'application de la Réglementation sur la protection des données, une violation entraînant, de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée des données à caractère personnel transmises, conservées ou traitées d'une autre manière, ou l'accès non autorisé à de telles données.

Article 4. Durée du Contrat / Résiliation

Durée du Contrat. La durée du Contrat est stipulée dans les Conditions Particulières.

Les licences portant sur les Logiciels et Applications Packagées, ainsi que les licences portant sur des logiciels intégrés aux Matériels, sont concédées au Client pour la durée inscrite dans le Contrat. A défaut de durée inscrite dans le Contrat, les licences sont concédées pour la durée de protection légale du logiciel ou programme concerné. Les licences concédées prennent fin de plein droit en cas de résiliation anticipée du Contrat, notamment en cas de manquement aux conditions de licence d'utilisation.

A l'exception des Contrats à exécution instantanée (exemple : vente ou installation des Produits), le Contrat se renouvelle tacitement pour une durée déterminée identique à la durée mentionnée aux Conditions Particulières, ou à défaut pour une durée déterminée égale à celle de la Période Initiale.

A défaut de stipulation expresse dans les Conditions Particulières, la Période Initiale est d'1 (une) année minimum. D'un commun accord entre les Parties, le Contrat est conclu à durée déterminée nonobstant sa reconduction. Par conséquent, le Contrat ne peut pas être résilié avant le terme fixé pour la Période Initiale et pendant chaque période contractuelle déterminée reconduite, sauf à ce que le Client s'acquitte envers Visiativ de l'indemnité de résiliation anticipée expressément stipulée dans les Conditions Particulières.

A défaut de stipulation expresse dans les Conditions Particulières, le Client reconnaît et accepte qu'il sera redevable envers Visiativ, en cas de résiliation anticipée du Contrat ou de non-respect des modalités de résiliation, d'une indemnité de résiliation anticipée de 100% de la totalité des sommes que Visiativ aurait dû percevoir si le Contrat s'était poursuivi jusqu'à son terme.

Modalités de résiliation. Toute résiliation ou dénonciation du Contrat devra être notifiée à l'autre Partie par lettre recommandée avec avis de réception au moins 3 (trois) mois avant l'échéance de la période en cours. Sans préjudice de ce qui précède, le Contrat pourra également être résilié de manière anticipée dans les conditions de l'article 19.2 des CGV.

Conséquences de la fin du Contrat. Les licences d'utilisation des Logiciels et/ou Services Applicatifs, concédées au Client selon les modalités prévues au Contrat, cessent automatiquement et immédiatement à la fin du Contrat, pour quelle que raison que ce soit, sauf si les Conditions Particulières en disposent autrement.

La résiliation des CGV n'entraînera pas, sauf manquement du Client, la résiliation des Conditions Particulières en cours, qui continueront de s'appliquer jusqu'à leur échéance sur la base des dispositions des CGV maintenues à ce seul effet, étant entendu que, dans ces circonstances, les Conditions Particulières ne pourront en aucun cas être reconduites et ce, nonobstant toute disposition contraire dans les Conditions Particulières.

La résiliation anticipée des Conditions Particulières ne saurait entraîner celle des CGV ou de toutes autres Conditions Particulières concernant d'autres Produits/Services. Visiativ pourra toutefois décider, en cas de résolution ou résiliation du Contrat aux torts exclusifs du Client, que la gravité des manquements lui étant reprochés est telle qu'elle justifie que la résolution ou résiliation opère sur tous les engagements contractuels en cours.

Le Client reconnaît et accepte expressément que la fin du présent Contrat pour quelle que raison que ce soit, n'entraîne pas automatiquement la fin du contrat de financement qu'il aurait souscrit avec un établissement financier pour financer tout ou partie des Produits ou Services. Dès lors, nonobstant la résiliation anticipée du Contrat, le Client reste tenu de respecter

ses engagements de paiement des « loyers » dus au financeur, quoi que les Prestations ne soient plus fournies.

En cas de résiliation anticipée du contrat de financement, le Client sera redevable de la même manière, de l'intégralité des loyers qu'il aurait dû payer jusqu'au terme contractuel convenu. Le Client renonce dès à présent, purement et simplement, à engager la responsabilité ou la garantie de Visiativ du fait de l'exécution de son contrat de financement.

Article 5. Description des Services proposés par Visiativ

Par défaut, sauf indication contraire expresse contenue dans ces CGV ou des Conditions particulières, les Services constituent à la charge de Visiativ une obligation de moyens uniquement. Visiativ fournira les Services conformément aux règles de l'art, respectant le soin et la diligence requise d'un prestataire de services informatiques sans assumer d'obligation de résultat. Le Client a été alerté du fait que les Produits et Services sont, à l'exception des Développements Spécifiques, des éléments standards fournis « en l'état », lesquels ont vocation à satisfaire les besoins du plus grand nombre d'utilisateurs. Il appartient donc au Client de vérifier seul, avant toute Commande, que les Produits et Services sont en adéquation avec ses propres attentes. Les Services fournis sont ceux figurant dans la description des éléments objets de la Commande du Client parmi, notamment, les Services suivants :

5.1 Vente de Matériels

Visiativ vend au Client, qui en fait la Commande, des Matériels selon les modalités de livraison définies dans la présente section, complétée par l'article « Livraison » ci-après.

Les frais de transport des Matériels, sont à la charge du Client, dont une estimation pourra être fournie dans l'Offre de Visiativ et/ou les Conditions Particulières.

Les délais de livraison des Matériels ainsi que le fractionnement de livraison ne peuvent donner lieu à aucune pénalité ou indemnisation du Client à la charge de Visiativ, ni à aucune annulation de la Commande.

Les Matériels seront accompagnés de la documentation prévue par le fabricant ou le distributeur desdits Matériels, qu'il appartient au Client de respecter intégralement, à peine de dysfonctionnement du Matériel ou de dommages au Matériel, dont il répond exclusivement.

Dès lors que la réalisation de ce Service est prévue expressément dans les Conditions Particulières, l'installation des Matériels sera assurée par Visiativ selon les modalités prévues aux présentes. L'installation des Matériels signifie uniquement le raccordement des Matériels avec l'Environnement du Client.

Toutes Prestations en sus, telle que la Formation, sont soumises à facturation.

Les garanties applicables à la vente de Matériels sont prévues à l'article « Garanties » ci-après.

5.2 Location de Matériels

Déclarations du Client. Le Client certifie être compétent et habilité à se servir du Matériel, qu'il s'engage à utiliser lui-même ou par l'intermédiaire de son personnel dûment qualifié, formé et habilité. Le prêt et la sous-location du Matériel sont strictement interdits.

Il s'engage à :

- Installer et utiliser le Matériel conformément à sa destination et à la réglementation en vigueur, avec toute la prudence et la diligence requise,
- Respecter les consignes et notices d'utilisation et de sécurité fixées tant par la réglementation, que par le constructeur ou Visiativ,
- Maintenir à tout moment le Matériel en parfait état de marche.

Le Client s'interdit toute modification, aménagement ou transformation du Matériel. Sauf accord écrit de Visiativ, il n'est autorisé à utiliser le Matériel qu'en Suisse.

Entretien. Le Client est tenu de protéger le Matériel contre toute dégradation et de procéder régulièrement, sous sa responsabilité et à sa charge, à toutes les opérations courantes d'entretien, de nettoyage, de vérification et d'approvisionnements/recharges éventuels, conformément aux préconisations des notices de Visiativ et/ou du constructeur. Il s'engage à informer immédiatement Visiativ de toutes anomalies constatées sur le Matériel. Tout frais de réparation consécutif au défaut d'entretien lui incombant reste à sa charge.

L'entretien du Matériel pourra être proposé par Visiativ et fera l'objet de Conditions Particulières distinctes. Dans ce cas, le Client s'engage à déférer à toute demande d'immobilisation pour entretien formulée par Visiativ.

Consommables. Le Client est informé que certains Matériels (exemple : imprimantes) ne peuvent être utilisés qu'avec des consommables (exemple : cartouches d'encre) du même fabricant, à défaut de quoi le Matériel pourra être endommagé, sous la responsabilité du Client, et en tout état de cause, ne pas fonctionner correctement. Il appartient au Client, préalablement à toute Commande de Matériels, de s'assurer de toutes les préconisations et conditions du fabricant de la marque concernée. Visiativ fera son possible, si le Client en fait la demande, pour lui communiquer les informations en sa possession concernant le Matériel en cause, mais décline toute responsabilité en cas de non-respect, par le Client, des notices et documentations du fabricant.

Réparations. En cas de panne, dysfonctionnement ou dégradation, le Client doit immédiatement cesser d'utiliser le Matériel, aviser Visiativ par téléphone et lui adresser confirmation par écrit, dans les 48 (quarante-huit) heures. Toute réparation n'est effectuée qu'à l'initiative et par Visiativ

ou le constructeur (au choix de Visiativ), les coûts afférents étant assumés par Visiativ seulement en cas de vice caché ou non-conformité exclusivement imputable au Matériel et notifié dans ce délai. Visiativ décidera seule de la réparation ou non du Matériel, voire de son remplacement.

Une indemnité d'immobilisation du Matériel pendant le temps des réparations pourra être facturée au Client dès lors que cette immobilisation n'est pas imputable à Visiativ. Visiativ ne peut être tenue responsable à l'égard du locataire ou des tiers des conséquences directes ou indirectes, matérielles ou immatérielles, d'un arrêt ou d'un dysfonctionnement du Matériel loué, qui ne serait pas dû à un vice prouvé existant au moment de la mise à disposition, et ne sera redevable d'aucune indemnité de quelque nature que ce soit. La responsabilité de Visiativ demeure en toutes hypothèses limitée au montant annuel Hors Taxes de la location du Matériel en cause.

Garde exclusive/responsabilité du Client. Le Client ne peut employer le Matériel à un autre usage que celui auquel il est destiné ni enfreindre les règles de sécurité. Il assume la garde du Matériel jusqu'à sa restitution effective et actée par Visiativ et est responsable des dommages causés par et au Matériel loué. Toutefois, il ne saurait être tenu des conséquences dommageables des vices cachés du Matériel le rendant impropre à sa destination, dès lors qu'il apporte la preuve desdits vices. Les pertes d'exploitation, directes ou indirectes, quelle qu'en soit la cause, ne sont jamais prises en charge par Visiativ.

Assurances.

1) Dommages aux tiers (responsabilité civile). Le Client est responsable des dommages causés par le Matériel pendant la durée de location. Lorsqu'il s'agit de véhicules terrestres à moteur (VTAM), Visiativ a souscrit l'assurance responsabilité obligatoire pour les dommages causés par le véhicule impliqué dans un accident de la circulation. Visiativ et/ou son assureur se réservent la possibilité d'exercer un recours contre le Client. Le Client doit souscrire une assurance Responsabilité Civile Fonctionnement pour couvrir notamment les dommages causés aux tiers par le VTAM quand il n'est pas impliqué dans un accident de la circulation.

Pour la location d'autres Matériels que ceux définis ci-dessus, le Client doit être titulaire d'une assurance responsabilité civile professionnelle pour couvrir les dommages causés aux tiers par le Matériel.

2) Dommages au bien loué. Le Client est responsable de l'utilisation du Matériel et des dommages subis par ce Matériel. Il assume la charge des conséquences financières des sinistres survenant pendant sa location (y compris pour les cas de force majeure). En cas de perte totale, la valeur de référence est fixée ci-après. Il peut couvrir cette responsabilité en contractant lui-même une assurance.

En cas de détérioration, perte, disparition ou vol de Matériel, une indemnité est facturée sur la base de la valeur de remplacement par un Matériel neuf, suivant le catalogue des tarifs Matériels neufs de Visiativ, consultable sur demande précisant la référence du Matériel, déduction faite d'un pourcentage de vétusté de 0,5% par mois plafonné à 30%.

Déclaration en cas de sinistre. En cas d'incident de quelque nature que ce soit, le Client s'engage à informer Visiativ dès la connaissance de l'incident et à lui transmettre sa déclaration de sinistre par écrit au plus tard dans les 48 (quarante-huit) heures. Il doit mentionner date, lieu, circonstances, causes et conséquences présumées, nom, adresse et qualification de l'utilisateur du Matériel, des victimes, des témoins, si des agents de l'autorité sont intervenus, si un procès-verbal a été établi, l'endroit où les dommages peuvent être constatés, les garanties souscrites sur les mêmes risques auprès d'autres assureurs. Il doit permettre à Visiativ l'accès au Matériel. En cas d'implication de VTAM (sinistre Matériel et/ou corporel), il doit rédiger et transmettre à Visiativ le constat amiable signé par les conducteurs, respectivement le rapport de police. En cas de vol, il doit déposer, dans les 48 (quarante-huit) heures, auprès des autorités, une plainte mentionnant l'identification du Matériel, la date et les circonstances du vol et transmettre les originaux à Visiativ dans le même délai ou sur demande. Il doit transmettre à Visiativ, dès réception, toute réclamation, convocation, pièce de procédure qui lui serait adressé, et lui communiquer tout document sans délai sur simple demande. A défaut, il ne peut bénéficier des garanties d'assurance que Visiativ aurait souscrites. Il s'interdit de discuter de la responsabilité, traiter ou transiger avec des tiers relativement à l'accident. La location est facturée jusqu'à la récupération du Matériel.

Restitution. Le Matériel doit être restitué, aux frais et risques et périls du Client, pendant les heures d'ouverture de Visiativ. Si les Conditions Particulières applicables ou un autre document du Contrat prévoient la reprise par Visiativ, le Client doit informer Visiativ par écrit de la disponibilité du Matériel avec un préavis raisonnable et suffisant en précisant le lieu où il se trouve. Le Matériel à reprendre doit être accessible pour Visiativ. Le Client reste tenu de toutes les obligations découlant du Contrat jusqu'à récupération effective par Visiativ. Il reste notamment gardien de la chose louée et s'engage à la conserver sous surveillance. Le Matériel ne sera considéré « restitué », et le transfert des risques à Visiativ ne sera opéré, qu'après remise d'un bon de retour signé par Visiativ. La restitution est obligatoire à l'expiration de la durée de location sans qu'il y ait lieu d'adresser une mise en demeure.

Le Client est tenu de rendre le Matériel en bon état et en conformité, avec tous les accessoires et équipements, notamment dispositifs de sécurité, nettoyé et, le cas échéant, au même niveau d'approvisionnement initial (niveau de carburant, niveau d'encre pour les imprimantes etc.) qu'à la

mise à disposition. A défaut, les prestations de remise en état, nettoyage et fourniture de réapprovisionnement sont facturées. A la restitution, un bon de retour précisant la date de restitution et l'état apparent du Matériel, sous réserve des dégâts non apparents ou non signalés, est établi contradictoirement entre Visiativ et le Client. En cas de reprise de Matériel par Visiativ en l'absence du locataire, seules les constatations portées par Visiativ sur ce bon feront foi. Visiativ se réserve un délai de 7 (sept) jours ouvrables après restitution pour signifier les éventuelles dégradations du Matériel non apparentes ou non signalées par le Client à la restitution. En cas de vol, respectivement de perte ou de destruction, le Contrat et la facturation de location ne prennent fin qu'à réception par Visiativ de la plainte du locataire auprès des autorités compétentes, respectivement sa déclaration du locataire auprès de la société d'assurance. En cas de non restitution du Matériel quelle qu'en soit la cause, l'indemnité de remplacement (prévue ci-avant) est facturée en sus du prix de la location. Les équipements, accessoires, éléments démontables ou pièces détachées non restitués sont facturés au prix de remplacement.

5.3 Fourniture et installation des Produits dans l'Environnement du Client (« Service On Premise »)

Si le Client souscrit à ce Service, Visiativ procédera à l'installation des Produits identifiés dans les Conditions Particulières, et seulement si le Client a vérifié et garanti à Visiativ que l'Environnement du Client est compatible avec les pré-requis précisés par Visiativ, l'Éditeur tiers, ou les fabricants de Matériels.

L'installation est exécutée par Visiativ ou ses sous-traitants dans des locaux du Client situés en Suisse et, sauf dérogation dans les Conditions Particulières, est soumise à tarification supplémentaire.

Pour ce faire, le Client s'engage à permettre au personnel désigné par Visiativ d'avoir accès à ses locaux et installations. Cette Prestation donne lieu à l'établissement d'un procès-verbal d'installation, selon les modalités précisées à l'article « Livraison des Produits ».

Le Service d'Hébergement et le Service de Sauvegarde ne sont pas proposés dans le cadre du Service On Premise. Toutefois, le Client qui le souhaite, pourra souscrire en sus un Service de maintenance des Produits concernés, conformément aux Conditions Particulières.

5.4 Fourniture et accès aux Services Applicatifs à distance en mode SaaS (« Service SaaS »)

Si le Client souscrit au Service SaaS, les Services Applicatifs restent hébergés sur les serveurs de Visiativ ou de ses partenaires, pour être accessibles à distance en mode « SaaS » depuis les postes Utilisateurs du Client, dans la limite du nombre d'Utilisateurs nommés autorisés (ou de volumétrie) précisé dans les Conditions Particulières.

L'accès aux Services Applicatifs par les Utilisateurs s'effectue à l'aide de leurs Identifiants à partir de tout ordinateur fixe ou portable, smartphone ou tablette, même non situé dans les locaux du Client, dans la mesure où ces derniers respectent les prérequis de Visiativ et dans la limite du nombre d'Utilisateurs autorisés (ou de volumétrie) précisé dans les Conditions Particulières.

Les Identifiants sont attribués individuellement à chaque Utilisateur (par Visiativ directement, ou par l'intermédiaire du Client) avec un mot de passe lors de son enregistrement. Il incombe à chaque Utilisateur, s'il le souhaite, de modifier son mot de passe. Dans ce cas, le Client garantit que ses Utilisateurs utilisent un nouveau mot de passe suffisamment complexe pour éviter toute usurpation par un tiers non autorisé (par exemple, il est recommandé au Client, qui doit en informer ses Utilisateurs : (i) de ne pas utiliser ses nom(s) et prénom(s) et/ou ceux de ses enfants, sa date de naissance, ou toute autre information facile à deviner ou obtenir ; (ii) d'utiliser plus de 8 caractères de casses différentes).

Le Client devra veiller à faire respecter la confidentialité des Identifiants et mots de passe par ses Utilisateurs. Les Identifiants et mots de passe ne peuvent être utilisés que pour permettre l'accès aux Services des Utilisateurs autorisés par le Client et ce, afin de garantir la sécurité des Données. Les Identifiants et mots de passe ne peuvent être communiqués à des tiers. Le Client est seul et totalement responsable de l'utilisation et de la confidentialité des Identifiants et des mots de passe. De manière générale, le Client assume l'entière responsabilité de la sécurité des postes individuels et de tous terminaux d'accès au Service SaaS.

Dans l'hypothèse où il aurait connaissance ou soupçonnerait un accès non autorisé au Service SaaS, et/ou en cas de perte ou vol des identifiants, le Client fera tout son possible pour faire cesser l'acte en question, en informera Visiativ sans délai et le confirmera par courrier recommandé avec demande d'accusé de réception.

Dans une telle situation, Visiativ peut choisir d'annuler les Identifiants concernés et en communiquer de nouveaux, à ses frais ou au frais du Client. Une telle situation peut également constituer une négligence du Client susceptible de justifier une résiliation du Contrat à ses torts exclusifs, en application des dispositions du Contrat.

Le Service SaaS inclut dans la formule « abonnement » payée par le Client, des Services standards associés, à savoir : le Service de Sauvegarde, le Service d'Hébergement et le Service de Maintenance des Services Applicatifs.

Tout autre Service, et notamment les Services complémentaires aux services standards mentionnés ci-avant, tels que le Service de Formation et les Développements

Conditions Générales de Vente Visiativ Enterprise Solutions (Switzerland) SA

Spécifiques, sont optionnels et soumis à tarification supplémentaire.

5.5 Développements Spécifiques

Le Client peut solliciter de Visiativ de réaliser, ou de faire réaliser par l'Éditeur, des Développements Spécifiques concernant les Logiciels/Services Applicatifs/Applications packagées pour répondre à un besoin particulier qui ne serait pas satisfait par les fonctionnalités offertes en standard. Les Développements Spécifiques n'incluent pas le paramétrage des Logiciels/Services Applicatifs/Applications packagées, qui fait l'objet d'un Service distinct si le Client en fait la Commande. Visiativ s'engage à étudier cette demande, et à en confirmer la faisabilité et le coût au Client, sous réserve que celui-ci lui soumette au préalable un cahier des charges précis des besoins spécifiques recensés par le Client, lequel pourra faire l'objet de spécifications fonctionnelles de Visiativ. Comme pour tout autre Service, Visiativ n'assume une obligation de résultat en rapport avec des Développements Spécifiques que si une telle obligation est expressément prévue et acceptée par la Visiativ.

Les Développements Spécifiques sont soumis à la procédure de réception et deviennent la propriété du Client aux conditions de cession de propriété intellectuelle prévues ci-après.

Par exception toutefois et moyennant notification préalable de Visiativ : si les Développements Spécifiques ont vocation à bénéficier au plus grand nombre des clients de l'Éditeur ou à être mutualisés avec au moins 1 (un) autre client de Visiativ, ils pourront être intégrés dans les Logiciels/Services Applicatifs/Applications packagées en standard.

Dans ce cas, l'Éditeur en conservera la propriété pleine et entière et en fera bénéficier le Client en tant que Version Majeure soumise à la licence d'utilisation ci-après (sauf disposition contraire dans la licence d'utilisation de l'Éditeur tiers, qui prévaut).

Compte tenu de l'éventuelle standardisation des Développements Spécifiques, décrite ci-avant, Visiativ pourra proposer un tarif spécial précisé dans les Conditions Particulières.

La cession éventuelle de tout droit de propriété intellectuelle afférent à des Développements Spécifiques n'a aucun effet et n'entraîne en soi aucune cession, licence ou autre droit sur ou se rapportant aux Logiciels/Services Applicatifs/Applications packagées qui seraient intégrés ou utilisés en connexion avec les Développements Spécifiques. Vis-à-vis du Client, Visiativ (respectivement ses donneurs de licence) reste et demeure seule titulaire de tels Logiciels/Services Applicatifs/Applications packagées, y compris de tout droit de propriété intellectuelle y afférent.

5.6 Service de Maintenance

Description du Service. Le Service de Maintenance comprend :

- La mise à disposition, sur demande du Client, lorsqu'elles sont disponibles, des Versions Majeures et des Mises à jour du Logiciel ;
- La Maintenance Corrective, dans les conditions définies ci-après ;

Le Service de Maintenance est inclus dans le prix payé par le Client en cas de Commande du Service SaaS. Dans ce cas, les Mises à jour et des Versions Majeures ne sont pas mises à disposition du Client dans les conditions définies ci-avant, mais sont intégrées au Service Applicatif à l'initiative de Visiativ ou de l'Éditeur tiers au moment de son choix, sans qu'il soit nécessaire d'en informer préalablement le Client.

Ce Service est soumis à tarification complémentaire dans tous les autres cas. Il pourra néanmoins faire l'objet d'une offre groupée dans le cadre d'une formule « abonnement » expressément précisée aux Conditions Particulières.

Pour les besoins de la description de la Maintenance, les mots commençant par une majuscule ont la signification suivante :

- Maintenance Corrective : désigne le Service par lequel Visiativ contourne et/ou corrige les Anomalies.
- Maintenance Evolutive : désigne le Service de suivi logiciel assuré par Visiativ en mettant à disposition du Client qui en fait la demande les Mises à Jour disponibles, et les éventuelles Nouvelles Versions en option selon Commande complémentaire.
- Anomalie : désigne tout dysfonctionnement reproductible des Logiciels, Services Applicatifs et Développements Spécifiques (selon la Commande du Client) empêchant une utilisation conforme à leur documentation.
- Anomalie Bloquante : désigne une Anomalie rendant l'utilisation de toutes les fonctionnalités des Logiciels, Services Applicatifs et Développements Spécifiques (selon la Commande du Client) impossible.
- Anomalie Majeure : désigne une Anomalie empêchant l'exécution des fonctionnalités principales, telles que décrites dans la documentation, et causant une gêne grave et anormale au Client dans l'utilisation des Logiciels, Services Applicatifs et Développements Spécifiques.
- Anomalie Mineure : désigne une Anomalie autre que Bloquante ou Majeure.
- Mise à Jour : désigne une version des Logiciels et/ou Services Applicatifs (selon la Commande du Client) qui inclut des éventuelles corrections d'Anomalies et/ou apporte des améliorations mineures. Une Mise à jour n'inclut pas la fourniture d'un nouveau produit ou de caractéristiques et/ou fonctionnalités supplémentaires, laquelle fait l'objet d'une tarification distincte.
- Nouvelle Version ou Version Majeure : désigne une nouvelle version commerciale complète du Logiciel,

Service Applicatif (selon la Commande du Client). Elle intègre des améliorations de la version précédente, de nouvelles fonctionnalités, à la discrétion de l'Éditeur, et sous réserve que ce Service optionnel soit expressément indiqué aux Conditions Particulières.

En cas de Mises à jour/Versions Majeures imposées par l'Éditeur, le Client s'engage à les accepter et à les déployer.

En cas de refus, le Client est expressément alerté que Visiativ n'assurera pas la Maintenance Corrective d'une ancienne version de plus de 6 (six) mois et que de ce fait le Client renonce aux prestations de Maintenance, sans être libéré du paiement des redevances applicables.

Le Client reconnaît et accepte que les Mises à Jour et les Versions Majeures du Logiciel/Service Applicatif, sont uniquement disponibles en téléchargement sur le portail de l'Éditeur.

Sur demande écrite et expresse du Client, les Mises à Jour et les Versions Majeures pourront lui être communiquées sur d'autres médias (DVD), moyennant tarification supplémentaire.

Modalités de la Maintenance. Visiativ dispose d'une équipe de support pour traiter des signalements d'Anomalies par le Client et assurer des Prestations de Maintenance Corrective à distance pour le traitement des Anomalies, selon la procédure suivante, étant précisé que le respect des conditions de Maintenance dépend aussi d'une participation active du Client :

1. Signalement du problème par le Client, en contactant le service support accessible :

- Sur le site internet indiqué dans les Conditions Particulières, normalement disponible 24h/24 et 7J/7 (hors notamment, période de maintenance).
- Par courriel à l'adresse de messagerie indiquée dans les Conditions Particulières.

Le Client a toutefois été informé que l'utilisation de l'outil de ticketing éventuellement précisé dans les Conditions Particulières (ou celui notifié ultérieurement par Visiativ en cas de changement) doit être privilégiée et que les informations y enregistrées prévaudront sur toute autre notification réalisée par un autre moyen.

2. Evaluation du problème signalé par Visiativ ou par l'Éditeur tiers en fonction des informations complémentaires du Client, et communication du diagnostic avec qualification de l'Anomalie (par Visiativ ou l'Éditeur tiers concerné) dans les meilleurs délais.

Dans tous les cas, la prise en compte de la demande du Client intervient par l'émission par Visiativ d'un ticket incident et sera référencée par un numéro fourni au Client. Ce numéro d'identification est unique et doit être rappelé lors de toute intervention pour permettre à Visiativ de fournir le Service.

Visiativ mettra tout en œuvre pour recontacter le Client dans les 8 (huit) heures ouvrées suivant l'émission du ticket d'incident pour, dans un premier temps, qualifier la nature du problème ou de la question posée par le Client.

Les heures ouvrées correspondent aux heures d'ouverture de Visiativ : du lundi au vendredi, de 8h00 à 12h00 et de 13h00 à 17h00, sauf jours fériés au siège de Visiativ et jours de fermeture exceptionnelle de Visiativ.

3. Mise en œuvre de la solution de correction/contournement proposée : le cas échéant, si le problème est une Anomalie Bloquante ou Majeure, Visiativ en informe, au nom du Client, l'Éditeur tiers. Visiativ tient informé le Client sur les réponses et les suites données par l'Éditeur tiers.

Une proposition opérationnelle sera donnée dans des délais compatibles avec la nature de l'incident et sa gravité.

Le Client reconnaît qu'il lui appartient de procéder à des sauvegardes régulières de ses Données, locales ou externalisées.

Conditions d'utilisation des correctifs fournis par Visiativ.

Dans le cadre du Service de Maintenance, des solutions correctives ou de contournement (« Correctifs ») peuvent être fournies au Client sous forme d'exécutables. Une licence sur ces éléments est concédée au Client, de manière non exclusive et non transférable, pour un usage limité à l'objet du Contrat dans les mêmes termes que la Licence portant sur les Produits concernés.

Par exception, les Correctifs sont susceptibles d'être soumis à des termes spécifiques de licence.

Visiativ n'a pas l'obligation d'intégrer les Correctifs proposés dans le cadre du Service de Maintenance, aux Mises à Jour et aux Versions Majeures ultérieures.

Exclusions du Service de Maintenance. Sont expressément exclues du Service de Maintenance et donnent lieu à facturation supplémentaire, après étude de faisabilité et devis préalable de Visiativ, les prestations suivantes, notamment :

- Déplacement des équipes de Visiativ sur le site du Client ;
- Installation ou dépannage de matériels (stations de travail, périphériques...), du système d'exploitation, de logiciels tiers appartenant au Client hors Applications hébergées ;
- Installation et assistance à l'installation du Logiciel ;
- Remise à niveau des Données altérées ou réexécution de traitement visant à cet effet ;
- Prestations associées au déploiement des Mises-à-jour ou des Versions Majeures des Logiciels, Applications Packagées et Services Applicatifs, notamment dans le cadre des Services SaaS / Services d'Hébergement, lorsque lesdites Mises à Jour ou Versions Majeures sont réputées non-compatibles avec des Développements Spécifiques ;
- Prestations de Webdesign sur les Services ;

- Fourniture d'un nouveau produit ou de caractéristiques et/ou fonctionnalités supplémentaires ;
- Prestations d'assistance (migrations du Logiciel par exemple) ;
- Restauration des Données perdues du Client ;
- Fourniture de nouveaux modules ;
- Support et Maintenance des Applications Packagées ;
- Support et Maintenance des Développements Spécifiques ;
- Résolution de problèmes système ou réseau ;
- Conversion de données du Client.

Bien que dans le périmètre de son Service de Maintenance, Visiativ ne sera pas tenue de l'assurer, sans aucun droit à indemnisation du Client, dans les cas suivants :

- Le Client ne lui a pas fourni les informations, fichiers, documents demandés ;
- Le Client n'a pas expressément validé les solutions de résolution d'Anomalies de Visiativ ;
- Refus de la part du Client d'une Mise à Jour proposée par Visiativ, pour éviter la génération d'incidents que Visiativ a identifiés ;
- Utilisation d'une Version Majeure non maintenue (dans le cadre du Service on Premise) ;
- Refus de la part du Client des conditions d'utilisation et/ou termes de la licence des Correctifs proposés ;
- Détériorations provoquées par un usage abusif, des négligences ou erreurs de manipulation du fait du Client ou de ses Utilisateurs ;
- Utilisation des Produits non conforme à la documentation associée et aux instructions transmises par Visiativ ou l'Éditeur ;
- Intervention du Client ou d'un tiers sur les Produits non autorisée par Visiativ ;
- Défaillance ou variation du courant électrique, défaillance du service de connexion Internet, introduction d'un virus ;
- Non respect par le Client de ses obligations de paiement aux échéances convenues ;
- Force majeure.

Visiativ décline toute responsabilité en cas d'altération ou destruction accidentelle des Données au cours des opérations de Maintenance. Avant toute intervention de Maintenance, il est vivement recommandé au Client de réaliser une sauvegarde intégrale de ses Données.

5.7 Redevance de réabonnement

En cas de résiliation du Service de Maintenance, pour quelque cause que ce soit, puis de nouvelle souscription à ce service, portant sur le même Logiciel ou Application Packagée, le Client est redevable d'une redevance de réabonnement au Service de Maintenance venant s'ajouter à la redevance due au titre du Service de Maintenance. La redevance de réabonnement au Service de Maintenance s'élève au montant de la redevance de maintenance qui aurait été payée par le Client entre la date d'arrêt du Service de Maintenance et la date à laquelle le Client reprend ce service

5.8 Service d'Hébergement

Visiativ assure le Service d'Hébergement sur ses propres serveurs, ou ceux de ses sous-traitants, dans le cadre d'une infrastructure partagée.

Dans le cadre du Service SaaS, l'hébergement des Services Applicatifs ainsi que des Données du Client est inclus dans le Service souscrit par le Client.

Le Client est toutefois expressément alerté que l'hébergement des Données et la Sauvegarde des Données proposée en standard par Visiativ ne l'exonère en aucun cas de procéder à des sauvegardes régulières de ses Données, locales ou externalisées.

Si ses Données sont particulièrement stratégiques, ou concernent un bon nombre de Données Personnelles, il est vivement recommandé au Client d'utiliser des solutions de sauvegarde, de restauration et de restitution plus adaptées que celle proposée en standard par Visiativ, pour se prémunir des risques d'atteinte ou de perte de ses Données.

Visiativ propose aussi un Service d'Hébergement « seul » d'Applications hébergées, des sites internet ou de Données du Client.

Dans tous les cas, sauf disposition contraire dans les Conditions Particulières, Visiativ ne garantit pas que son Service fonctionne et fonctionnera sans aucune discontinuité.

En tout état de cause, Visiativ se réserve le droit d'interrompre le Service pendant un délai raisonnable, moyennant information préalable du Client sauf urgence, pour des travaux de maintenance. Ces interruptions momentanées ne pourront donner lieu à une quelconque indemnisation du Client.

5.9 Service de Sauvegarde

Les sauvegardes réalisées par Visiativ dans le cadre de ce Service standard, sont conservées pendant la durée indiquée dans les Conditions Particulières. Visiativ se réserve toutefois le droit de modifier ou d'adapter sa politique de sauvegarde en fonction de l'évolution des moyens techniques mis en œuvre pour effectuer ces sauvegardes.

En tout état de cause, le Client a été alerté que les précautions prises par Visiativ ne peuvent pas prévenir ni réparer sans aucun risque l'atteinte ou la perte accidentelle ou malveillante des Données.

Les Prestations de Visiativ n'exonèrent donc en aucun cas le Client et/ou les Utilisateurs de leurs responsabilités de sauvegarder régulièrement leurs Données sur leurs serveurs

locaux conformément aux usages et règles de prudence observés dans le domaine informatique.

Si le Client en fait la demande, Visiativ pourra étudier et confirmer si celle-ci est en mesure de fournir, et moyennant quel coût, un service de sauvegarde sur-mesure. Il appartient au Client de vérifier que le service de sauvegarde souscrit (standard ou sur-mesure) soit adapté à la nature des Données concernées par la sauvegarde.

En tout état de cause, toutes opérations visant à restaurer ou récupérer des Données perdues ou détériorées sont soumis à tarification supplémentaire, quoique le Service de Sauvegarde ait été souscrit par le Client ou que ce Service soit inclus dans le Service SaaS.

5.10 Service de Formation

Visiativ propose d'accompagner le Client et les Utilisateurs dans l'utilisation des Produits et Services.

Ces Formations pourront être dispensées dans les locaux du Client (en Suisse) ou par d'autres moyens de communication proposés par Visiativ (visio-conférence, démonstrations en ligne etc.) par un personnel compétent et qualifié.

Ces Prestations seront facturées au coût jour/homme précisés dans les Conditions Particulières.

Toute Formation planifiée objet de la Commande ne donne lieu à aucun remboursement en cas d'annulation par le Client, sauf dérogation et/ou geste commercial expressément acceptés par Visiativ.

En cas d'annulation tardive, moins de 5 (cinq) jours avant la tenue de la Formation planifiée, et dans la mesure où cela affecte l'organisation interne de Visiativ, le Client est redevable envers Visiativ, outre du coût total de la Formation, d'une pénalité de 10% du prix de la Formation, et en tout état de cause, du remboursement des frais engagés par Visiativ et non remboursables, notamment des frais de transport et d'hébergement.

Les frais de déplacement, de restauration et d'hébergement sont à la charge du Client. Ils sont remboursés au réel sur la base de justificatifs fournis par Visiativ.

Article 6. Service limité à des fins d'évaluation des Produits et Services

Visiativ peut mettre les Produits et Services à disposition du Client pendant une période limitée à des fins d'évaluation et de tests, ou lui proposer des versions promotionnelles des Produits ou Services pour une durée limitée (« Période d'évaluation »), telle que spécifiée dans l'Offre applicable. A défaut de précision sur la durée de la Période d'évaluation, celle-ci prend automatiquement fin 30 (trente) jours après la date à laquelle le Client s'est vu livrer les Produits et/ou a accédé aux Services pour la première fois. Si, suite à l'expiration de la Période d'évaluation, le Client continue à utiliser les Produits/Services, ou n'a pas restitué les Matériels de test, il sera redevable envers Visiativ du prix correspondant aux tarifs en vigueur pour le Produit ou Service concerné, et sera facturé à compter du 1^{er} jour de la date d'expiration de la Période d'évaluation et ce, pendant toute la durée de l'utilisation du Produit ou Service concerné.

Pendant la Période d'évaluation (pendant la durée convenue, ou prolongée du fait du Client), Visiativ fournit les Produits/Services « EN L'ÉTAT » et sans aucune garantie d'aucune sorte et décline toute responsabilité à ce titre, par exception aux engagements et garanties fournis par Visiativ aux termes des présentes.

Tous les autres termes et conditions du présent Contrat s'appliquent. Visiativ se réserve le droit de modifier ou d'interrompre toute Période d'évaluation ou toute promotion, à tout moment et sans préavis.

De la même manière, le Client reconnaît que les Produits et Services « Bêta » sont également fournis « EN L'ÉTAT », sans aucune garantie. Les Produits/Services Bêta peuvent contenir des bogues, des erreurs ainsi que d'autres défauts. La mise à disposition de Produits/Services « Bêta » ne crée aucun engagement d'aucune sorte de Visiativ de fournir les versions définitives correspondantes, qui seraient commercialisées par la suite.

Le Client peut être invité à communiquer son avis relatif à son expérience et à l'utilisation du Produit/Service Bêta et accorde à Visiativ une licence internationale, gratuite, perpétuelle et irrévocable l'autorisant à utiliser et intégrer tous les commentaires du Client sur le Produit ou Service.

Dans tous les cas, le Client utilise les Produits/Services à des fins d'évaluation et/ou en phase « bêta » à ses risques et périls et exonère Visiativ ou ses partenaires (notamment Editeurs et constructeurs) de toute responsabilité de ce chef.

Article 7. Livraison des Produits et mise à disposition des Services

7.1 Délais de livraison des Produits et de mise à disposition des Services

Le délai de livraison des Produits et/ou le délai de mise à disposition des Services, indiqué par Visiativ dans les Conditions Particulières, n'est donné qu'à titre indicatif et n'est aucunement garanti.

Les livraisons des Produits ne sont opérées qu'en fonction des disponibilités, des possibilités d'approvisionnement et de transport et dans l'ordre d'arrivée des Commandes. Visiativ est autorisée à procéder à des livraisons de façon globale ou fractionnée.

Tout décalage par rapport à la date prévisionnelle de livraison ne pourra donner lieu au profit du Client à l'allocation d'aucun dommages et intérêts ou à l'annulation de la Commande, sauf accord particulier avec Visiativ.

7.2 Mode de livraison des Produits et de mise à disposition des Services

Mode de livraison. Sauf indication contraire contenue dans ces CGV ou les Conditions Particulières, Les Produits seront livrés et les Services seront mis à la disposition du Client en Suisse à l'adresse indiquée par le Client dans le Contrat.

Les Matériels seront livrés à l'entrée principale du site du Client précisé dans les Conditions Particulières, sans déplacement ni installation des Matériels, sauf si cette Prestation a fait l'objet d'une Commande du Client.

En cas de Prestations d'installation, le Client aura dû, au préalable, respecter les instructions et prérequis du fabricant ou de Visiativ et mettre en œuvre toutes les opérations préparatoires indispensables au bon déroulement de l'installation. A défaut, le Client reconnaît et accepte que la mise en conformité de son site d'installation, et les Prestations d'assistance de Visiativ à cette fin, seront soumises à tarification.

Le Client est informé que certains fabricants demandent, suite à la livraison de Matériels, de s'enregistrer en ligne, ou par tout autre document fourni par Visiativ ou le fabricant, en tant qu'utilisateur du Matériel, et à communiquer d'autres informations obligatoires, pour pouvoir utiliser le Matériel. Le Client s'engage ainsi à respecter toutes les procédures et notices de Visiativ ou des fabricants, sous sa responsabilité exclusive.

Sauf si les Conditions Particulières en disposent autrement, les Logiciels et Applications Packagées seront livrés sous forme de codes objets, par la mise à disposition d'un lien d'accès ou de téléchargement, ou à défaut, par la poste sur un support physique du choix de Visiativ.

Frais de livraison et Incoterm. Les livraisons des Produits sont réalisées selon l'Incoterm Ex Works, sauf accord contraire entre les Parties (ICC 2010). En conséquence, le Client est notamment redevable des coûts de transport, des frais de douane et assume la charge des risques afférents au transport des Produits.

Le cas échéant, le Client s'engage à régler à réception, toutes les taxes, droits, impôts et autres charges présents et à venir dus au titre de la livraison des Produits eux-mêmes, la responsabilité de Visiativ ne pouvant à aucun moment être engagée à ce titre.

7.3 Procédure de réception

Procédure de réception des Produits ou Services. Lorsque cette procédure est expressément prévue dans le Contrat, un procès-verbal d'installation et de réception sera remis au Client par Visiativ, pour signature. Si le Client ne fait aucune remarque pendant un délai de 3 (trois) jours suivant la présentation du procès-verbal, la Prestation en cause est réputée acceptée sans réserves par le Client. De même, toute mise en production /utilisation des Logiciels/Services/Applications packagées/Développements Spécifiques vaut réception sans réserve du Client, et délivrance conforme de Visiativ.

En cas d'Anomalie Bloquante ou Majeure d'un Logiciel (dont l'Application packagée ou des Développements Spécifiques), le Client doit le notifier dans les 3 (trois) jours maximum à Visiativ qui fera son possible pour résoudre le problème et présenter, une 2nde fois, le nouveau procès-verbal pour validation du Client. En cas d'échec de cette 2^{ème} tentative, et si, à l'occasion d'une 3^{ème} présentation, le Client considère que (i) les Anomalies Bloquantes ou Majeures n'ont pas été levées et font obstacle à la réception comme rendant les Logiciels/Services non-conformes au Contrat et que (ii) Visiativ approuve la position du Client, le Contrat sera résilié de plein droit et sans faute d'aucune Partie.

Toute échec de la procédure de réception du fait de la négligence ou de l'inaction du Client et des Utilisateurs dans la communication des informations ou dans la réalisation des tests demandés, ouvre le droit à Visiativ de prononcer la résiliation ou résolution du Contrat aux torts exclusifs du Client. La date du procès-verbal d'installation/de réception ou, à défaut, le 1^{er} (premier) jour d'utilisation des Logiciels/Services, fait courir le délai de garantie contractuelle éventuellement prévue dans les Conditions Particulières, ou à défaut et si applicable, le Service de Maintenance de Visiativ. Ce faisant, le Client renonce à invoquer à l'encontre de Visiativ la résiliation ou la résolution du Contrat pour manquement à son obligation de délivrance conforme s'il a signé le procès-verbal d'installation/de réception sans réserves ou commencé à utiliser les Logiciels/Services sans alerter Visiativ d'aucune Anomalie Majeure ou Bloquante.

Le Client a donc été en mesure d'apprécier les conséquences d'une négligence ou d'une légèreté de sa part dans la procédure de réception des Logiciels/Services, pendant laquelle il doit par ailleurs collaborer activement avec Visiativ pour l'alerter ou pour lui fournir toutes informations dont Visiativ aurait besoin.

En tout état de cause, une Anomalie Mineure ne peut pas faire obstacle à la réception des Logiciels/Services.

Procédure de réception des Matériels exclusivement. Sans préjudice des conditions imposées par le transporteur ou le fabricant des Matériels, il incombe au Client de vérifier au moment de la livraison, la conformité des Matériels à la Commande passée et leur bon fonctionnement. Toute réclamation du Client en cas de non-conformité des Matériels doit être formulée, à peine de déchéance de toute action s'y rapportant, le jour même de la réception des Matériels. Ces réserves devront, en outre, être notifiées au transporteur par courrier recommandé avec accusé de réception dans les 3 (trois) jours suivant la livraison. En cas de Produits manquants ou détériorés lors du transport, le Client devra formuler toutes

les réserves nécessaires sur le bon de livraison à réception des Produits. Le Client devra également notifier ces réserves par courrier recommandé avec accusé de réception à Visiativ et ce, dans les huit (8) jours de la livraison des Produits, et retourner le(s) Produit(s) dans ce délai.

A défaut de procéder ainsi, le Client ne peut formuler aucune réclamation auprès de Visiativ. Les frais et risques afférents au retour des Matériels sont à la charge du Client. En tout état de cause, aucun retour ne sera accepté après un délai de huit (8) jours ouvrés suivant la date de livraison des Matériels concernés. Après examen par la Visiativ des Matériels retournés et en cas de non-conformité dûment constatée, Visiativ aura pour seule obligation, et ce à l'exclusion de tous dommages-intérêts, à son libre choix, de remplacer les Matériels non-conformes par des matériels conformes équivalents ou de procéder à la résolution de la Commande concernée et en conséquence, de rembourser le Client.

Il appartiendra au Client de fournir toute justification quant à la réalité des vices ou anomalies constatés. Il devra laisser à Visiativ toute facilité pour procéder à la constatation de ces vices et pour y porter remède. Toute intervention par lui-même ou par un tiers avant celle de Visiativ exclut d'imputer la responsabilité des problèmes sur cette dernière.

En dehors de ces cas limitatifs, le Client ne bénéficie d'aucun droit de rétractation ni d'aucun droit de remboursement.

Formations. Pour toute formation dispensée par Visiativ, une attestation de présence ou d'assiduité sera remise au Client pour signature. A défaut de réclamation ou de signature dans un délai de 5 (cinq) jours suivant la présentation de la feuille de présence, la Formation est réputée avoir été effectivement dispensée à la date convenue. Des conventions de formation distinctes seront conclues, si cela est rendu nécessaire par les dispositions légales applicables.

Article 8. Disponibilité des Services Applicatifs dans le cadre des Services SaaS

Les niveaux de service relatifs à la disponibilité des Services Applicatifs ne sont applicables qu'au Service SaaS, à l'exclusion de tout autre Service, sauf si les Conditions Particulières en disposent autrement.

Visiativ fait ainsi ses meilleurs efforts pour que les Services Applicatifs soient accessibles 24H/24, 7 jours sur 7, moyennant un taux de disponibilité des Services à hauteur de 99,95% sur une base mensuelle (ci-après la « Disponibilité du Service »). Ce taux de Disponibilité 99, 95 % est calculé sur une période d'un mois calendaire par application de la formule suivante : Disponibilité = 100 % x [1 - (t : T)] où :

- t = nombre de minutes où les Services ont été indisponibles pendant la période d'un mois considérée.
- T = nombre total de minutes dans le mois.

La Disponibilité est calculée sur la base d'informations extraites des outils statistiques de Visiativ, et, si Visiativ l'accepte, de ceux du Client. En cas d'informations différentes, ce sont celles fournies par Visiativ qui feront foi, à l'exclusion de toutes autres, pour le calcul de la Disponibilité.

Visiativ fournit un rapport de Disponibilité sur simple demande écrite du Client.

En cas de non-respect des engagements de Disponibilité de plus de 10 (dix) % du taux de Disponibilité pendant 2 (deux) mois successifs, les Conditions Particulières pourront prévoir des pénalités.

En tout état de cause, le montant des pénalités ne pourra dépasser 5 (cinq) % du montant par tranche d'une heure d'indisponibilité dans la limite de 100 (cent) % du montant total HT de la facture du mois concerné

Exclusion du calcul de l'indisponibilité : Le Client reconnaît et accepte que la Disponibilité du Service puisse être perturbée, sans droit à indemnités ni pénalités dans les cas suivants qui ne seront en outre pas pris en compte pour le calcul du taux de Disponibilité :

- Pannes dues au réseau Internet ou aux liaisons des opérateurs reliant Visiativ ou son prestataire d'hébergement au réseau Internet,
- Incidents imputables au Client, aux contenus fournis par ce dernier ou à ses Données,
- Force majeure,
- Interventions de maintenance planifiées et notifiées au Client,
- En raison du propre Environnement du Client (y compris les coupures et dysfonctionnements Internet ou de son réseau de télécommunications), de ses Données, de tout acte volontaire ou non du Client, et de tout action interdit en application du Contrat.

Visiativ décline toute responsabilité en cas d'indisponibilité du Service indépendante de son contrôle, en particulier et sans limitation, dans les cas listés ci-avant.

Article 9. Prix, facturation et modalités de paiement

9.1 Prix

Les Services et Produits sont fournis aux prix en vigueur au moment de la passation de la Commande.

Sauf dérogation expresse convenue entre les Parties, les prix sont libellés en francs suisses et s'entendent hors taxes, transport non compris, et sont fixés dans les Conditions Particulières.

Tout impôt, taxe, droit ou autre prestation à payer en application du droit suisse ou de la législation d'un pays importateur ou d'un pays de transit sont à la charge du Client.

Pour toutes les interventions sur site Client ou à l'extérieur des locaux de Visiativ, les prix n'incluent pas les frais d'hébergement, de restauration, de déplacement et de location

de salle. Ces derniers sont facturés directement au Client à l'issue de l'intervention, aux frais réels.

Visiatiiv se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment, sous réserve d'en informer le Client préalablement à sa Commande.

Les nouveaux tarifs s'appliqueront aux Commandes reçues postérieurement à leur envoi.

9.2 Révision

A l'issue de la Période Initiale puis à l'échéance de la période ferme reconduite, le cas échéant, Visiatiiv sera en droit d'adapter le prix HT du Service proportionnellement à la variation de l'indice suisse des prix à la consommation, publié par l'office fédéral de la statistique, sans qu'une notification au Client ne soit nécessaire

En toute état de cause, le Client accepte de renégocier à la hausse le prix du Contrat si Visiatiiv justifie d'un changement de circonstances imprévisible lors de la conclusion du Contrat, qui rend l'exécution des Services beaucoup plus complexe et plus onéreuse.

Pendant la phase de renégociation, Visiatiiv continue à exécuter ses obligations.

9.3 Facturation

Sauf dérogation dans les Conditions Particulières, les factures sont émises par Visiatiiv de la façon suivante :

- En cas de vente, 100% du prix au moment de l'expédition des Produits commandés. Par expédition, il faut entendre, concernant les Logiciels, leur livraison ou leur mise à disposition par tous moyens ;
- 100% à l'installation en cas de Service on Premise, pour les frais d'installation ;
- 100% de la redevance annuelle au jour de la Commande, puis les autres années, 100% de la redevance annuelle 1 (une) fois par an le mois précédent la date anniversaire de l'année contractuelle, sauf clause contraire dans les Conditions Particulières : pour le Service SaaS, Service de Maintenance, Service de Sauvegarde, Service d'Hébergement.
- En cas de location de Matériels, par loyers mensuels.
- Selon l'échéancier convenu dans les Conditions Particulières pour les Développements Spécifiques et pour tous les autres Services. A défaut d'échéancier, la facturation sera établie comme suit : 50% à la Commande, 30% à la livraison, et 20% le jour du prononcé de la recette. Pour les Produits et Services ne faisant pas l'objet d'une recette, 50% à la Commande et 50% à la Livraison.

Les créances de Visiatiiv sont portables, et non quérables.

Sauf dérogation dans les Conditions Particulières, les factures de Visiatiiv sont réglées par virement bancaire ou par prélèvement automatique dans les 30 (trente) jours suivant la date d'émission de la facture.

Visiatiiv se réserve le droit de demander un acompte. De plus, Visiatiiv se réserve le droit de transmettre au Client ou de mettre à la disposition du Client les factures sous format électronique par tout moyen à sa convenance.

Aucun escompte ne sera accordé en cas de paiement anticipé.

9.4 Retard ou défaut de paiement

En cas de retard de paiement ou de non-paiement à l'échéance convenue, Visiatiiv se réserve le droit de suspendre, de résilier ou de prononcer la résolution du présent Contrat de plein droit, dans les 8 (huit) jours suivant mise en demeure restée infructueuse, et sans préjudice du droit de recouvrer les sommes dues et tous dommages et intérêts éventuels.

La résolution concernera non seulement la Commande en cause mais aussi toutes les Commandes payées antérieures, que leur paiement soit échu ou non.

De même, lorsque le paiement est échelonné, le non-paiement d'une seule échéance entraînera l'exigibilité immédiate de la totalité de la dette, échu ou non, sans mise en demeure préalable.

En aucun cas, les paiements ne peuvent être suspendus ni faire l'objet d'une quelconque compensation sans l'accord écrit et préalable de Visiatiiv. Tout paiement partiel s'imputera d'abord sur la partie non privilégiée de la créance, puis sur les sommes dont l'exigibilité est la plus ancienne.

Le paiement ultérieur éventuel n'entraînera pas de prorogation de la date anniversaire du renouvellement du Contrat.

En cas de contestation d'une facture, le paiement de la facture contestée demeure dû.

Toute somme non payée à l'échéance entraîne en tout état de cause l'application d'un intérêt de retard de 5%.

Le Client devra au demeurant rembourser, le cas échéant, tous les frais occasionnés par le recouvrement contentieux des sommes dues, y compris les honoraires légaux ainsi que ceux de tout tiers chargé par Visiatiiv du recouvrement des créances impayées.

Ces pénalités seront exigibles sur simple demande de Visiatiiv.

Article 10. Protection des Données

10.1 Propriété et contrôle sur les Données par le Client

Le Client est seul titulaire des droits sur les Données traitées dans le cadre des Services.

Le Client concède, en tant que de besoin, à Visiatiiv et à ses sous-traitants une licence non exclusive et mondiale, gratuite et cessible lui permettant d'héberger, de mettre en cache, de copier et d'afficher lesdites Données aux seules fins de l'exécution des Services et exclusivement en association ou à l'occasion de ceux-ci.

Cette licence prendra fin automatiquement à la cessation du présent Contrat, sauf nécessité de poursuivre l'hébergement des Données et leur traitement, notamment dans le cadre de la mise en œuvre des opérations de réversibilité, telles que prévues à l'article « Réversibilité » des présentes.

Le Client déclare et garantit qu'il dispose de toutes les autorisations nécessaires à l'exploitation des Données dans le cadre des Services et qu'il peut en concéder librement une licence dans les termes susvisés.

Le Client déclare et garantit en outre qu'en créant, installant ou téléchargeant les Données dans le cadre des Services, il n'exécède aucun droit qui lui aurait éventuellement été concédé sur tout ou partie des Données et qu'il ne porte pas atteinte à des droits de tiers.

Le Client s'engage à indemniser Visiatiiv de toutes les conséquences pécuniaires que Visiatiiv pourrait être amenée à supporter en raison d'un manquement du Client au regard des garanties sus visées concernant les Données.

A l'occasion de l'utilisation des Services, le Client veillera à ne pas soumettre, transmettre, stocker des Données qui nécessiteraient que Visiatiiv se conforme à des lois ou des réglementations spécifiques autres que celles expressément prévues dans le Contrat.

10.2 Respect de la Réglementation sur la protection des données, si les Données sont des Données Personnelles

Le Client a informé Visiatiiv que ses Données pouvaient inclure des Données Personnelles.

Le Client s'engage toutefois à ne traiter et à ne sous-traiter à Visiatiiv, que les Données Personnelles strictement nécessaires pour répondre à ses besoins propres et ceux de ses Utilisateurs dans le cadre du Service. Le Client reconnaît et accepte qu'il agit en tant que « Maître du fichier » ou « Responsable de traitement », au sens de la Réglementation sur la protection des données, sur ses Données Personnelles, Visiatiiv étant réputée « Sous-traitant » et agissant à ce titre sous les instructions du Client.

Pour les besoins de la fourniture des Services, le Client a donné instruction à Visiatiiv de traiter les Données Personnelles selon les modalités ci-après.

Identification des Données Personnelles et des personnes physiques concernées par les traitements de Données Personnelles dans le cadre du Service : du fait de la nature des Services, Visiatiiv n'est pas en mesure d'identifier l'intégralité des Données constitutives de Données Personnelles. Le Client s'engage toutefois à tenir un registre interne recensant toutes les Données Personnelles traitées par ses sous-traitants, et en particulier Visiatiiv, et à le mettre à disposition de Visiatiiv sur simple demande.

En cas de Données Sensibles au sens de la Réglementation sur la protection des données, le Client devra en informer expressément Visiatiiv, qui pourra refuser de rendre le Service s'il considère que ce traitement présente un risque. En particulier, le traitement des Données Personnelles de santé est strictement interdit dans le cadre des Services, ce que le Client reconnaît et accepte expressément.

Les opérations de sous-traitance sur les traitements de Données Personnelles réalisés par Visiatiiv pour le compte du Client, sont en particulier et en fonction des Services commandés : l'accès aux Données, l'hébergement des Données, l'affichage, la copie, et la sauvegarde des Données, le stockage des Données, la transmission des Données à des partenaires de Visiatiiv, dont les Éditeurs, pour les finalités, la durée et dans les conditions de sécurité précisées ci-après. Toutefois, le Client reconnaît et accepte que Visiatiiv peut incidemment avoir accès à des Données Personnelles lorsqu'il procède à l'installation des Logiciels dans le cadre du Service On Premise, ou dans le cadre de ses interventions de Maintenance, mais n'a pas vocation ni à les copier, ni à les sauvegarder, ni à les stocker, ni à les héberger, sauf si ces actions sont strictement nécessaires aux missions que le Client lui a confiées.

Finalités des traitements de Données Personnelles opérés par Visiatiiv dans le cadre du Service : les traitements de Données Personnelles par Visiatiiv sont exclusivement ceux qui ont pour finalité et sont strictement nécessaires à la réalisation des Services prévus au Contrat, toute autre utilisation étant interdite sans l'accord exprès et préalable du Client. Le Client interdit expressément à Visiatiiv de louer ou revendre les Données.

Durée de conservation : le Client autorise Visiatiiv à utiliser les Données Personnelles pendant toute la durée du Contrat et pour une période n'excédant pas 12 (douze) mois suivant la fin du Contrat sauf pour respecter une obligation légale ou réglementaire.

A l'issue du Contrat, Visiatiiv s'engage à détruire les Données Personnelles que le Client n'aurait pas déjà intégralement récupérées dans le cadre de la Réversibilité, sauf pour respecter une obligation légale ou réglementaire.

Localisation des traitements de Données Personnelles : le Client autorise Visiatiiv à utiliser les Données Personnelles conformément aux présentes (a) en Suisse ou au sein de l'Union Européenne sans restriction ou (b) (iii) dans un pays tiers à condition que cette opération réponde à l'une des conditions suivantes : (i) le traitement est réalisé au sein d'un « pays tiers » bénéficiant d'un niveau de protection jugé adéquat (notamment selon une décision d'adéquation de la Commission Européenne) ; (ii) le traitement est réalisé par une entreprise établie aux Etats Unis et disposant d'une certification Privacy Shield ou toute autre certification équivalente ; (iii) le

traitement est encadré par des Clauses contractuelles types émises par la Commission européenne ou autrement reconnues par le Préposé fédéral à la transparence et la protection des données. Dans cette hypothèse, les Parties intègrent par référence au Contrat lesdites clauses contractuelles types, qu'elles s'engagent à ratifier préalablement à la mise en œuvre du ou des traitements concernés ; (iv) le traitement est encadré par des « Binding Corporate Rules » type Sous-traitants.

Si la ou les condition(s) utilisée(s) pour encadrer le transfert devenai(en)t caduque(s), les Parties conviennent de se rencontrer sans délai pour examiner la nouvelle manière d'encadrer le transfert envisagé.

Sous-traitance : le Client autorise Visiatiiv à recourir à des Sous-Traitants dans le cadre de l'exécution des Services (exploitants des serveurs d'hébergement par exemple) seulement si ces derniers sont contractuellement liés par les mêmes engagements que Visiatiiv au titre du Contrat concernant les Données Personnelles, ce sous la responsabilité de Visiatiiv.

Visiatiiv dressera la liste nominative des Sous-traitants ainsi que les pays où ils interviennent pour le compte du Client dans le cadre du Contrat, sur demande écrite du Client : Visiatiiv peut être amenée, pour les besoins de fourniture des Services, à mettre les Données Personnelles à disposition d'autres tiers qui devront présenter les mêmes garanties que ses Sous-traitants, tels que les Éditeurs tiers.

Mesures de sécurité des Données Personnelles : les Parties s'engagent à mettre en œuvre les mesures organisationnelles et techniques permettant d'assurer la sécurité physique et logique des Données Personnelles au plus haut des trois (3) niveaux suivants : (i) les mesures prises par Visiatiiv pour ses propres données, (ii) les mesures conformes à l'état de l'art, dont notamment les recommandations publiées par les autorités de protection des données ou les autorités administratives compétentes en matière de sécurité informatique, (iii) les mesures prises par les Éditeurs pour leurs propres données.

Il appartient respectivement à chaque Partie de déterminer lesdites mesures de sécurité et de se les transmettre réciproquement dès demande de l'autre Partie.

Pour sa part, le Client garantit en tout état de cause que les Données Personnelles ne contiennent ni ne véhiculent aucun virus, vers, chevaux de Troie et autres contenus nuisibles ou destructeurs susceptibles de porter atteinte tant aux droits des personnes concernées, qu'à Visiatiiv.

Pour sa part, Visiatiiv a mis en place les mesures suivantes, documentées par ses soins : (i) sécurité physique de ses locaux : protection contre les intrusions, contrôle des accès, gestion et suivi des habilitations d'accès incluant la gestion des visiteurs, procédures d'alertes sur incidents (ii) sécurité logique : politique de mots de passe, protection des environnements informatiques sensibles par logiciel antivirus à jour (programmes et bases de signatures virales) ;

Limites : le Client reconnaît que Visiatiiv n'a aucun contrôle sur le transit des Données, dont les Données Personnelles, via les réseaux de télécommunication publics utilisés par le Client pour accéder aux Services et notamment le réseau Internet. Le Client reconnaît et accepte que Visiatiiv ne puisse donc garantir la confidentialité des Données lors du transfert de celles-ci sur lesdits réseaux publics. En conséquence, Visiatiiv ne pourra en aucun cas voir sa responsabilité engagée en cas, notamment, de détournement, de captation, de corruption des Données, ou de tout autre événement susceptible d'affecter celles-ci, survenant à l'occasion de leur transit sur les réseaux de télécommunication publics.

Le Client considère, en tant que Responsable de traitement que, compte tenu de la nature des Services et du risque qu'il a été en mesure d'évaluer concernant la protection des droits des personnes concernées, les mesures susvisées et les limites stipulées, présentent des garanties adéquates et satisfont aux exigences de la Réglementation sur la protection des données. Toute autre mesure ou garantie supplémentaire devra être expressément demandée à Visiatiiv moyennant le respect d'un préavis de 45 (quarante-cinq) jours.

A défaut pour Visiatiiv de pouvoir répondre à une telle demande, les Parties se réuniront pour convenir d'une solution alternative possible pour parvenir au même résultat.

Si les mesures demandées bouleversent l'équilibre économique du présent Contrat, Visiatiiv s'engage à communiquer, sans délai, un devis au Client pour la mise en place de ces nouvelles mesures de sécurité.

Si les parties ne parviennent pas à un accord sur les mesures demandées, il pourra être mis fin au Contrat, sans qu'aucune faute sur ce fondement ne puisse être reprochée à Visiatiiv.

Notification des violations : chaque Partie s'engage à notifier à l'autre Partie toute violation de Données Personnelles dans les quarante-huit (48) heures de la survenance d'une telle violation dont elle aurait connaissance.

Visiatiiv communiquera au Client les informations en sa possession, pour le cas où la violation serait causée à l'occasion des Services, permettant au Client de répondre à son obligation de notification et de remédiation auprès de l'autorité de contrôle et des personnes concernées, dans la mesure requise par la Réglementation sur la protection des données. Les parties reconnaissent que toute notification imposée par la Réglementation sur la protection des données incombe exclusivement au Client. Cela étant, en cas de négligence de la part du Client, Visiatiiv pourra notifier la violation à l'autorité compétente, sans que le non-respect des délais ou autres obligations incombant normalement au Client ne puisse lui être reproché par ce dernier.

Réquisition judiciaire ou administrative : sous réserve du respect de la législation applicable, Visiativ s'engage à notifier au Client toute demande de transmission ou de consultation des Données Personnelles émise par une autorité judiciaire ou administrative. Visiativ agira sur les instructions du Client pour la communication desdites Données. En cas d'instructions de ne pas communiquer, le Client assumera toutes les conséquences de cette « entrave » comme lui étant exclusivement imputable et garantit Visiativ de toute conséquence, notamment pécuniaire, sur ce fondement. En cas d'instruction de communiquer, Visiativ s'engage à agir avec discrétion et à ne communiquer que les Données strictement exigées.

Respect du droit des personnes concernées : Visiativ n'a aucun lien avec les personnes concernées par les traitements qu'elle réalise dans le cadre du Contrat. Le Client est, par conséquent, le seul débiteur des obligations légales en lien avec le respect du droit des personnes concernées dont les Données Personnelles sont traitées à l'occasion des Services. Il dispose, pour respecter cette obligation des personnes concernées, des mesures organisationnelles et techniques lui permettant (i) d'informer clairement les personnes concernées, (ii) de recueillir leur consentement si nécessaire, (iii) de répondre notamment à leurs demandes de droits d'accès, de rectification, de suppression, d'opposition, de portabilité des Données Personnelles.

A ce titre, le Client doit fournir aux personnes concernées une information claire, non-ambiguë et à tout moment accessible, sur les conditions et modalités dans lesquelles leurs Données Personnelles sont susceptibles d'être traitées par des tiers tels que Visiativ ou ses partenaires. Le Client est entièrement responsable des conséquences, notamment pécuniaires, en cas de réclamations des personnes concernées, si les traitements ne sont pas en conformité avec la Réglementation sur la protection des données du fait d'une information défaillante ou d'un défaut de consentement de ces derniers. Visiativ exécutera, si elle en les moyens, toutes instructions écrites données par le Client, pour procéder dans un délai raisonnable à la suppression des Données Personnelles pour permettre au Client de respecter ses obligations vis-à-vis des personnes concernées.

Toutefois, le Client reconnaît et accepte que Visiativ n'a pas les capacités techniques de procéder à des suppressions partielles, ou ciblées concernant une ou plusieurs Donnée(s) Personnelle(s) en particulier. Il se peut donc que, pour répondre à une demande en ce sens du Client, Visiativ soit contrainte d'arrêter partiellement ou totalement les Services et de supprimer toutes les Données.

Dans l'hypothèse où, exceptionnellement, Visiativ serait saisie, directement ou par l'intermédiaire d'un Sous-traitant, d'une demande portant sur les droits visés ci-dessus, elle s'engage à en informer le Client dans les plus brefs délais pour qu'il puisse répondre de ses propres obligations.

De manière générale, Visiativ fera ses meilleurs efforts, autant que possible, pour apporter son assistance au Client pour lui permettre de respecter ses obligations en tant que Responsable de traitement.

Cet engagement de collaboration et d'assistance est par ailleurs déjà rempli par le fait que Visiativ donne accès au Client, à tout moment, aux Données Personnelles dont il est le Responsable de traitement, qu'il peut lire, copier, récupérer, supprimer et de manière générale, administrer comme bon lui semble, sous réserve de respecter la Réglementation sur la protection des données.

Article 11. Informations confidentielles

Les « Informations Confidentielles » désignent toute information, donnée ou document, de toute nature, communiqué par la Partie divulgateuse ou une de ses Filiales à la Partie destinataire, par oral ou par écrit, ou autrement portée à la connaissance de la Partie destinataire lors de l'exécution du Contrat. Les Informations Confidentielles peuvent comprendre, sans y être limitées, des informations techniques, commerciales, stratégiques ou financières, des formules, échantillons, spécifications, dessins, design, logiciels, modèles, rapports, descriptions, études, analyses, ou compilations. Les Logiciels / Services Applicatifs et les Données sont des Informations Confidentielles. Les informations dérivées créées par la Partie destinataire à partir des Informations Confidentielles sont également considérées comme des Informations Confidentielles. Elles peuvent comprendre, sans y être limitées, des traductions, adaptations ou arrangement des Informations Confidentielles, ou encore des rapports, tests ou résultats d'évaluation.

La Partie destinataire s'engage à traiter de manière secrète et confidentielle toutes les Informations Confidentielles. En conséquence, elle s'engage à :

- Ne pas divulguer, directement ou indirectement, à un quelconque tiers des Informations Confidentielles, en tout ou partie, sans l'accord préalable écrit de la Partie divulgateuse ;
- Ne communiquer les Informations Confidentielles qu'à ses collaborateurs, Filiales, sous-traitants et fournisseurs ayant besoin d'en connaître pour l'exécution du Contrat ;
- Ne pas utiliser les Informations Confidentielles à d'autres fins que l'exécution du Contrat ;
- Définir des mesures de conservation appropriées au regard de la nature des Informations Confidentielles.

Ces obligations de confidentialité ne s'opposent pas à ce que la Partie destinataire copie ou reproduise tout ou partie des Informations Confidentielles, à condition que ces actes soient nécessaires à la mise en œuvre du Projet.

Les restrictions concernant l'utilisation et la divulgation des Informations Confidentielles ne s'appliqueront pas aux informations :

- Qui sont tombées dans le domaine public ;
- Qui étaient connues de la Partie destinataire avant leur communication par la Partie divulgateuse ;
- Que la Partie destinataire a acquises indépendamment, auprès d'une source ayant le droit légitime de les divulguer ;
- Qui sont le résultat de développements internes de la Partie destinataire réalisés par des collaborateurs n'ayant pas eu accès aux Informations Confidentielles ; ou
- Dont la divulgation est exigée par la loi ou par une autorité judiciaire ou administrative compétente, ou rendue nécessaire pour les besoins d'une action et/ou procédure judiciaire.

La Partie destinataire s'engage à retourner ou à détruire, à la première demande de la Partie divulgateuse et à tout moment, les Informations Confidentielles et leurs copies éventuelles, à l'exception des éléments conservés en application d'une obligation légale, telle qu'une obligation d'archivage.

Toutes les Informations Confidentielles restent la propriété de la Partie divulgateuse. Aucune disposition du Contrat ne peut être interprétée comme obligeant les Parties à communiquer des informations en leur possession. Aucune disposition du Contrat ne peut être interprétée comme octroyant ou conférant à la Partie destinataire, directement ou non, explicitement ou implicitement, par licence ou tout autre moyen, un droit sur les Informations Confidentielles, ni sur les informations dérivées des Informations Confidentielles. Il est notamment interdit à la Partie destinataire de déposer, directement ou indirectement, en son nom propre ou au nom de tiers, une demande de brevet ou de marque, ou de revendiquer tout autre droit de propriété intellectuelle, protégeant ou mentionnant les Informations Confidentielles de la Partie divulgateuse.

A l'exclusion d'une éventuelle garantie expresse qui pourrait être donnée dans un domaine particulier, toutes les Informations Confidentielles sont fournies "en l'état" et sans aucune garantie concernant leur exactitude, exhaustivité, résultat, nouveauté ou autre. La Partie divulgateuse ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable des éventuels dommages que l'autre Partie pourrait subir du fait de leur utilisation et/ou du traitement des Informations confidentielles reçues, ainsi que du caractère incomplet ou erroné de ces Informations.

Les Parties s'engagent à respecter les obligations résultant du présent article pendant toute la durée du Contrat ainsi que pendant deux (2) ans à compter de son terme.

Article 12. Propriété Intellectuelle

Il est précisé, pour éviter toute ambiguïté, que la présente section est également applicable aux Logiciels qui seraient intégrés aux Matériels loués par le Client.

12.1 Licence d'utilisation des Produits des Editeurs tiers

Visiativ consent au Client la possibilité d'utiliser le Logiciel/Services Applicatifs dans les strictes limites et selon les modalités prévues par la licence d'utilisation applicable de l'Editeur tiers concerné, qui lui sera communiquée sur simple demande lors de la conclusion du Contrat ou qu'il pourrait consulter directement sur les sites Internet des Editeurs concernés.

En cas de location de Matériels, ceux-ci sont aussi susceptibles d'embarquer des Logiciels pour le bon fonctionnement des Matériels et leur connectivité, soumis à des licences et restrictions des fabricants qu'il appartient également au Client de vérifier.

Le Client est réputé avoir été en mesure d'apprécier les termes de la licence d'utilisation, et s'engage, au moment de signer le Contrat, à la respecter et la faire respecter par ses Utilisateurs. Si ladite licence, en fonction des Editeurs tiers, apparaît directement à l'écran de l'Utilisateur, le Client reconnaît et accepte que si l'Utilisateur n'accepte pas les termes de la licence, il ne pourra pas utiliser les Logiciels/Services, sans aucun droit à indemnisation ni remboursement de la Commande.

Le Client se porte fort du bon respect par les Utilisateurs du Logiciel et/ou du Service ainsi que des dispositions figurant dans la licence et/ou dans les conditions générales d'utilisation de l'Editeur tiers et assume la pleine responsabilité de leurs manquements.

Aucun autre droit que ceux visés dans la licence tierce n'est accordé au Client.

12.2 Licence d'utilisation des Logiciels/Services Applicatifs/Applications packagées dont Visiativ est l'Editeur

Le Client reconnaît qu'aucun droit de propriété intellectuelle sur les Logiciels/Services de Visiativ (incluant les Développements Spécifiques/adaptations standardisés) ne lui est transféré.

Sous réserve du respect par le Client des dispositions du présent Contrat et particulièrement le paiement de l'intégralité des montants dus, Visiativ concède au Client un droit personnel, non exclusif, non cessible et non transférable d'accès et d'utilisation des Logiciels/Applications Packagées/Services, pendant toute la durée du Contrat dans les conditions décrites ci-après. Sauf clause contraire dans les Conditions Particulières, la présente licence est concédée pour le monde entier. S'agissant des Logiciels, la licence est conférée sur le code objet uniquement, à l'exclusion du code source.

Le droit d'utilisation des Services est strictement limité au nombre d'utilisateurs et au(x) Logiciel(s)/Service(s)

applicatif(s)/Applications Packagées identifiés dans les Conditions Particulières.

Les Utilisateurs peuvent être nommés ou non.

A défaut de précisions dans les Conditions Particulières, les Utilisateurs sont nommés, c'est-à-dire que la personne désignée comme Utilisateur par le Client ne peut être remplacée par une autre personne qu'avec l'accord de Visiativ. Au cas où le Client souhaiterait augmenter (i) le nombre maximal d'Utilisateurs (ii) étendre son droit d'utilisation des Services à d'autres Services applicatifs/Logiciels/Applications Packagées, il en avisera par écrit Visiativ, qui lui fera parvenir, s'il peut répondre à la demande du Client, un devis calculé conformément au prix en vigueur de Visiativ au moment de la demande.

Le Client ne peut utiliser les Services que conformément à leurs documentations et au Contrat. En particulier, la licence relative aux Services n'est concédée que dans le seul et unique but de permettre au Client l'utilisation des Services pour ses propres besoins, à l'exclusion de toute autre finalité.

Le droit d'utilisation s'étend du droit d'utiliser les Logiciels/Services Applicatifs pour ses besoins internes exclusivement et dans la limite autorisée par les Conditions Particulières.

Le Client s'engage à ne pas porter atteinte, directement ou indirectement, aux droits de propriété intellectuelle de Visiativ et s'interdit notamment :

- De copier ou reproduire tout ou partie des Logiciels, des Applications Packagées ou des Services dans d'autres conditions que celles autorisées au Contrat ou par les dispositions législatives applicables ;
- De céder, prêter, louer, licencier ou sous-licencier ou exploiter commercialement les Logiciels, Applications Packagées ou Services ;
- D'utiliser tout ou partie des Logiciels, Applications Packagées ou Services pour fournir des services à des tiers, sauf accord préalable et écrit de Visiativ ;
- De procéder à toute décompilation, désassemblage ou rechercher de quelque manière que ce soit à reconstituer le code source des logiciels mis à sa disposition dans le cadre des présents Services ;
- De modifier, traduire ou créer des œuvres dérivées à partir de tout ou partie des Logiciels, des Applications Packagées ou des Services ;
- De procéder à toute correction ou modification des Logiciels, des Applications Packagées ou des Services. Seule Visiativ, ses ayants-droits ou ses sous-traitants autorisés ont le droit d'améliorer ou de modifier d'une quelconque manière les Logiciels, Applications packagées ou Services, y compris dans un but de maintenance ou de correction des erreurs.

Il est également interdit au Client de tenter de faire, ou d'amener ou permettre à un tiers de faire, un des actes susmentionnés.

12.3 Cession de droits de propriété intellectuelle des Développements Spécifiques (non-standardisés)

Les Développements Spécifiques (qui n'ont fait l'objet d'aucune standardisation) deviennent, en principe et sauf convention contraire dans les Conditions Particulières, la propriété du Client, après complet paiement, qui sera libre de les utiliser comme bon lui semble quel qu'en soit le mode, et ce à quelque titre que ce soit, sous toutes formes et sur tous les supports, et pour le monde entier.

En particulier, Visiativ cède au Client :

- les droits d'utilisation et d'exploitation notamment commerciale sous toutes formes, même non prévues ou non prévisibles à la date de la signature des présentes,
- les droits de reproduction provisoire et permanente par tous moyens et sur tous supports, connus et inconnus au jour de la signature des présentes,
- les droits de représentation par tous procédés, y compris par voie hertzienne, câble, satellite, etc.,
- les droits de modification, localisation, portage, adaptation, intégration, personnalisation, correction, traduction, évolution, adjonction, suppression, etc.,
- le droit d'incorporation, en tout ou partie, à toute œuvre préexistante ou à créer appartenant exclusivement au Client ;
- le droit de réécriture dans un autre langage,
- le droit de percevoir et de faire percevoir au seul profit du Client et en tous pays, les droits dus à l'occasion de la reproduction, la représentation ou l'exploitation.

Ces droits ne s'étendent pas aux Logiciels/Services Applicatifs/Applications packagées qui sont intégrés ou utilisés en connexion avec les Développements Spécifiques, dont Visiativ (respectivement ses donneurs de licence) reste et demeure seule et unique titulaire vis-à-vis du Client. Le coût de la cession des droits décrite aux présentes est précisé dans les Conditions Particulières.

Sans préjudice de ce qui précède, le Client accorde à Visiativ le droit d'utiliser les Développements Spécifiques pour son propre compte, à des fins internes et non commerciales. Visiativ s'interdit en effet, d'en faire bénéficier les tiers.

12.4 Droits réservés

Tous droits non expressément cédés ou concédés par le Contrat restent la propriété pleine et entière de Visiativ, de l'Editeur, et du Client.

A ce titre, les noms et marques de Visiativ et du Groupe Visiativ, ainsi que l'ensemble des marques figuratives ou non, illustrations, images et logotypes, figurant sur les Produits/Services Applicatifs, qu'ils soient déposés ou non,

sont et demeureront la propriété de leurs propriétaires respectifs (« Eléments »).

Toute reproduction totale ou partielle, modification ou utilisation de ces Eléments, pour quelque motif et sur quelque support que ce soit, sans accord exprès et préalable de Visiatiiv ou des propriétaires respectifs, est strictement interdite et s'analyse en un acte de contrefaçon et/ou de concurrence déloyale ou parasitaire.

Il en est de même pour tout droit d'auteur, dessin, modèle et brevet.

D'une manière générale, les droits de propriété intellectuelle cédés ou concédés au Client ne s'étendent pas aux moyens ou outils utilisés par Visiatiiv ou l'Editeur, faisant l'objet ou non d'une protection spécifique (droit d'auteur, brevet, marque...) ni aux inventions, méthodes, savoir-faire utilisés, nés ou mis au point à l'occasion de la prestation, ni aux œuvres préexistantes lui appartenant ou appartenant à ses sous-traitants ou à des tiers.

Article 13. Droit d'audit

Visiatiiv, après en avoir avisé le Client par écrit avec un préavis raisonnable, pourra faire procéder à un contrôle des conditions d'utilisation des Produits/Services et du respect du périmètre de la Licence et des seuils d'utilisation chaque mois. En particulier, Visiatiiv vérifiera que le nombre d'Utilisateurs nommés est conforme à la Commande.

A ce titre, Visiatiiv procédera elle-même à l'audit ou désignera un expert indépendant, non concurrent du Client, et qui devra signer un engagement de confidentialité. En tous cas, Visiatiiv se réserve le droit d'installer dans l'Environnement du Client, pour les besoins de l'audit, des solutions de « comptage » des licences effectivement utilisées. Les résultats enregistrés par cette solution feront foi, à condition que le Client ait été préalablement informé de son installation.

Le Client s'engage à collaborer en toute bonne foi avec l'expert et à lui faciliter son audit en lui procurant toutes les informations nécessaires, en lui laissant l'accès au compteur de documents, et en répondant à l'ensemble de ses demandes afférentes à cet audit.

Le coût de cet audit sera supporté par Visiatiiv sauf si le dépassement des Utilisateurs révèle un manque à gagner pour Visiatiiv de plus de 500 (cinq cents) francs suisses Hors Taxes. Tout dépassement des seuils d'utilisation constaté à l'issue de cet Audit sera rétroactivement facturé par Visiatiiv et le paiement immédiatement exigible au Client, en application des tarifs en vigueur au moment de l'émission de la facture ou en application de tarifs négociés. Sans préjudice de ce qui précède, Visiatiiv n'est pas tenue de régulariser la situation du Client par une facturation rétroactive, notamment en cas de mauvaise foi ou légèreté blâmable du Client, et se réserve le droit de demander la réparation du préjudice subi du fait du Client. Visiatiiv sera en outre en droit de résilier le Contrat dans les conditions de l'article 19.2.

Article 14. Transfert de titularité

Le transfert de propriété des Produits, Services et droits de licence le cas échéant et pour autant qu'un tel transfert soit stipulé dans le Contrat, intervient au moment du paiement intégral et final du prix de ceux-ci par le Client, en principal et accessoires. De convention expresse, Visiatiiv pourra faire jouer les droits qu'elle détient au titre de la présente clause, pour l'une quelconque de ses créances, sur la totalité de ses produits en possession du Client, ces derniers étant conventionnellement présumés être ceux payés. Visiatiiv pourra les reprendre ou les revendiquer en dédommagement de toutes ses factures impayées, sans préjudice de son droit de résiliation ou de résolution des Contrats en cours. Tous frais de retour resteront à la charge du Client.

En cas d'achat de Produits, le Client ne peut en aucun cas revendre, nantir ou consentir de sûreté sur les Produits non payés.

La présente clause n'empêche pas que les risques des produits soient transférés au Client à celui-ci, conformément à l'incoterm applicable.

Article 15. Droits d'utilisation concédés à Visiatiiv

Sauf accord contraire dans les Conditions Particulières, le Client autorise Visiatiiv à mentionner son nom (et/ou utiliser son logo) ainsi qu'une description de la nature des Produits et/ou Services objets du Contrat, dans ses listes de référence et ses propositions techniques et commerciales, communications à son personnel, documents internes de gestion, rapport annuel aux actionnaires et autres obligations législatives et réglementaires, ainsi que dans tout projet de publicité, d'articles de presse ou d'autres communications relatifs au Contrat.

Le Client autorise Visiatiiv à stocker, à reproduire et à représenter ses contenus, Données, Applications Hébergées mis à sa disposition ou transmis par le Client ou l'Utilisateur (et éventuellement protégés par des droits de propriété intellectuelle) pour les stricts besoins du Service.

Article 16. Responsabilité de Visiatiiv

Visiatiiv s'oblige à apporter le meilleur soin, dans le respect des règles de son art, à l'accomplissement de ses missions. Sa responsabilité ne peut être engagée qu'en cas de faute imputable à Visiatiiv.

Le Client reconnaît que, sauf dérogation prévue dans les Conditions Particulières, Visiatiiv ne procède en aucun cas :

- A la vérification de la configuration de l'Environnement du Client. En cas de « Service on Premise », le Client garantit qu'il respecte les prérequis communiqués par Visiatiiv.

- A l'analyse de l'adéquation des Produits et/ou Services, lesquels sont des produits standards, aux besoins du Client. Le Client reconnaît avoir reçu de Visiatiiv toutes les informations nécessaires lui permettant d'apprécier l'adéquation des Produits et/ou Services à ses besoins.

Visiatiiv ne saurait être tenue responsable que de la réparation des conséquences pécuniaires des dommages à la fois (i) directs (ii) matériels et (iii) prévisibles causés par une mauvaise exécution (ou un défaut d'exécution partiel ou total) prouvée du Service.

Visiatiiv ne saurait en aucune circonstance encourir de responsabilité au titre des dommages indirects, réfléchis, immatériels ou imprévisibles, qui inluent notamment, mais sans que cette liste soit limitative, tout gain manqué, préjudice commercial, perte de chiffre d'affaires ou de bénéfice, perte de clientèle, perte d'une chance, inexactitude ou corruption de fichiers ou de données, coût de l'obtention d'un produit, d'un logiciel, d'un service ou d'une technologie de substitution et tout dommage causé à ses biens.

Sauf en cas de faute grave ou dolosive ou en cas de dommages corporels, la responsabilité de Visiatiiv ne pourra excéder, tous dommages confondus par année contractuelle, le montant payé par le Client au titre des Conditions Particulières applicables aux Produits ou Services objets de la réclamation, dans les 6 (six) mois précédant le dommage.

Pour éviter toute ambiguïté, « tous dommages confondus » signifie que le plafond d'indemnisation se calcule en cumulant les réparations d'un ou plusieurs dommages, qu'il résulte d'un ou de plusieurs faits générateurs distincts, pendant l'année contractuelle de survenance du ou des dommages.

La présente clause reste applicable en cas de nullité, de résolution ou de résiliation du présent Contrat.

Les limitations et les exclusions de responsabilité précisées au présent article et à l'article « responsabilité du client » sont déterminées par l'équilibre que constitue ensemble les obligations de Visiatiiv, les montants de l'indemnisation que Visiatiiv s'engage à verser au Client et les stipulations de la police d'assurance couvrant la responsabilité civile professionnelle de Visiatiiv. Le Client reconnaît que le prix du Contrat a également été fixé en tenant compte de la limitation de responsabilité décrite au présent article.

Aucune des Parties n'est toutefois responsable en cas de Force Majeure définie ci-dessous.

Article 17. Responsabilités du Client

Outre le paiement du prix convenu, le Client reconnaît que la fourniture des Services et la bonne exécution du Contrat par Visiatiiv est subordonnée au respect de ses propres obligations rappelées ci-après. Par conséquent, la responsabilité de Visiatiiv ne pourra pas être engagée en cas de manquement du Client à ses propres engagements.

17.1 Devoir de collaboration

Le Client s'engage ainsi à collaborer de manière active et régulière tout au long du Contrat, en particulier :

- En communiquant à Visiatiiv et en mettant à sa disposition tout autre élément, information et/ou document, le cas échéant demandés par Visiatiiv ou l'Editeur, notamment pour permettre à Visiatiiv de traiter les Anomalies en cas de Service de Maintenance ;
- En s'assurant qu'il dispose bien de toutes les compétences et ressources nécessaires, et que son personnel aura reçu une formation appropriée pour contribuer à la bonne réalisation du Contrat ;
- En désignant en particulier, un ou plusieurs interlocuteurs dédiés compétents pour être le point d'entrée unique avec Visiatiiv pendant toute la durée du Contrat en fonction du Service concerné ;
- En respectant les délais lui étant impartis ;
- En procédant aux vérifications préalables et en participant activement à la procédure de réception des éléments commandés ;
- En demandant et obtenant toutes les autorisations légales, administratives réglementaires et/ou contractuelles nécessaires à l'exécution du Contrat pour les obligations lui incombant ;
- En se prémunissant contre tout dommage dont peuvent faire l'objet les Données, fichiers, logiciels, matériels et tous documents remis par le Client pour les besoins du Contrat.

Le Client s'engage, en outre, à prendre les mesures nécessaires pour assurer la sauvegarde régulière de ses Données, et se porte fort du respect de cet engagement par ses Utilisateurs concernant leurs propres Données.

17.2 Respect des prérequis et des recommandations de Visiatiiv

Le Client est entièrement responsable de la configuration de son Environnement ou celui de ses Utilisateurs de manière compatible avec l'utilisation des Logiciels/Services Applicatifs selon les prérequis et les recommandations de Visiatiiv définis ci-après, et complétés par les Conditions Particulières.

Il appartient ainsi au Client, d'être informé par Visiatiiv, de s'assurer que les équipements que ce dernier et ses Utilisateurs utilisent sous leur responsabilité pour avoir accès aux Services, notamment les logiciels d'interrogations (navigateurs) ou les moyens de connexions, sont susceptibles d'être utilisés avec toute l'efficacité requise par le Service.

Le Client assume l'entière responsabilité de la mise en œuvre de procédures de contrôle adaptées au regard de la sécurité et la qualité des Données traitées par les Services, y compris pour

le redémarrage et la récupération des Données en cas de dysfonctionnement de son système d'information.

Par exemple, le Client doit procéder à des mises à jour d'antivirus, corrections mineures ou mise en place de patches de système d'exploitation.

17.3 Choix du réseau Internet

Le Client reconnaît et accepte que Visiatiiv n'est pas responsable du choix de l'opérateur de télécommunication retenu par le Client pour les besoins du Contrat et que Visiatiiv ne fournit aucune garantie au Client en la matière, son rôle se limitant strictement à stipuler les contraintes techniques que l'opérateur en question doit respecter.

Le Client se porte ainsi fort du respect de l'ensemble des prérequis techniques par son opérateur.

En toutes hypothèses, Visiatiiv ne peut être tenue pour responsable des interruptions de ligne du réseau quel que soit l'opérateur choisi et par qui. Elle attire particulièrement l'attention du Client sur l'importance du choix de l'opérateur et notamment de l'option de secours qu'il peut offrir par la mise en place d'une ligne parallèle en cas d'interruption du réseau. Enfin, le Client sera responsable de tous les coûts liés à l'établissement et le maintien de l'accès au Service via Internet, y compris (sans limitation) les frais de téléphonie, les coûts des fournisseurs de services à Internet, le coût de ses propres équipements (modems, matériels informatiques etc.), ou tous autres frais engagés par le Client pour accéder au Service.

17.4 Respect de la procédure d'accès aux Services et responsabilité des Identifiants et équipements du Client

Le Client s'engage à respecter les modalités d'accès aux Services, et à assurer la sécurité et la confidentialité de ses Identifiants.

17.5 Responsabilité du Client vis-à-vis de ses Utilisateurs

Le Client s'engage à faire respecter par ses Utilisateurs les obligations des présentes dont il se porte-fort.

Le Client s'assurera que son système d'information et celui de ses Utilisateurs présente les garanties suffisantes, et garantit prendre toutes mesures de sécurité physique et logique conformes à l'état de l'art pour ne pas porter atteinte aux Logiciels et aux Services Applicatifs et à leur bon fonctionnement, ainsi qu'aux Données traitées.

Le Client s'interdit expressément de donner accès aux Logiciels, Services Applicatifs, par un Utilisateur concurrent direct ou indirect de Visiatiiv ou des Editeurs.

17.6 Responsabilité en matière de Données

Sans préjudice de ses obligations en tant que Responsable de traitement pour le cas où ses Données sont des Données Personnelles, le Client garantit et est seul responsable de l'exactitude, de la qualité, de l'intégrité, de la licéité, de la fiabilité et de la pertinence de toutes ses Données.

Le Client s'engage en outre à ce que ses Données et de manière générale, que toute utilisation du Service :

- Ne constituent pas des spams ;
- Ne constituent pas des données violant les réglementations et lois applicables et/ou contraires aux bonnes mœurs ;
- Ne constituent pas des informations obscènes, menaçantes, diffamatoires, portant atteinte à la protection des mineurs ou de manière générale, incitant à la haine raciale, ni ne constituent pas des informations ou contenus de toutes natures illicites ;
- Ne constituent pas une contrefaçon ou ne portent pas atteinte aux droits de tiers ;
- Ne contiennent aucun virus, chevaux de Troie ou tous autres codes informatiques, fichiers, scripts ou programmes nuisibles ou susceptibles de porter atteinte au bon fonctionnement des services ;
- Ne soient pas susceptibles d'interférer ou perturber l'intégrité ou la performance des Logiciels/Services Applicatifs

Le Client garantit Visiatiiv et l'indemnise de toutes conséquences liées au non-respect de la présente section.

17.7 Divers

Le Client demeure également responsable à l'égard de Visiatiiv :

- De toute utilisation non autorisée du Service et des dommages qui pourraient en résulter ;
- De tous les matériels et logiciels qu'il fournit, ainsi que les risques associés, et est seul responsable des dommages causés à lui-même, à son personnel, à ses Utilisateurs ou à des tiers y compris des conséquences pouvant résulter de dysfonctionnements du Service, si ces dysfonctionnements sont imputables aux éléments fournis par le Client,
- De l'utilisation de tout ou partie des Services alors que Visiatiiv, suite à une difficulté ou pour quelque autre raison que ce soit, lui avait recommandé d'en suspendre l'utilisation ;
- D'une utilisation des Services dans un Environnement ou selon une configuration ne respectant pas les prérequis techniques de Visiatiiv, ou en lien avec des programmes ou données de tiers non expressément analysés par Visiatiiv ;

Article 18. Force Majeure

La responsabilité d'aucune des Parties ne pourra être recherchée si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations découle d'un cas de force majeure ou d'un cas fortuit.

Conditions Générales de Vente Visiativ Enterprise Solutions (Switzerland) SA

La force majeure comprend notamment les grèves de toute nature, les problèmes ou retards d'approvisionnement de Visiativ des Produits et licences relatives aux Services, la rupture des contrats avec les Editeurs si celle-ci ne lui est pas exclusivement imputable, l'incendie, les embargos, les intempéries, l'inondation, les problèmes de connexion au réseau Internet, la guerre, les émeutes, les troubles sociaux, les arrêts de travail, les arrêts de production dus à des pannes fortuites, les attaques malveillantes alors que Visiativ a mis toutes les mesures en œuvre pour les éviter, les attaques par refus de service.

Article 19. Suspension/Résiliation/Résolution

Il est entendu que toutes les sommes facturées par Visiativ sont dues, notwithstanding la résiliation, résolution, suspension du Contrat et des Services.

En outre, la fin ou la suspension du Contrat ne donne droit à aucun remboursement de la part de Visiativ.

19.1 Suspension des Services

Visiativ se réserve le droit de suspendre tout ou partie des Services, suspension qui sera notifiée au Client par tous moyens :

- En cas d'inexécution totale ou partielle des obligations du Client, en particulier son obligation de paiement, dans les 8 (huit) jours suivant la date de ladite notification valant mise en demeure ;
- En cas de non-respect du Contrat par le Client, de nature notamment à compromettre les Logiciels/Services Applicatifs.

Le paiement des Services reste dû pendant la période de suspension ou de limitation de tout ou partie des Services.

Pour ces mêmes raisons, Visiativ peut également prononcer la résolution ou résilier de plein droit le Contrat.

19.2 Résiliation du Contrat

Chacune des Parties pourra résilier le Contrat pour convenance selon les modalités prévues dans les présentes CGV, à l'article « Durée », sauf dispositions contraires dans les Conditions Particulières.

Par exception, Visiativ pourra résilier le Contrat pour manquement du Client, après mise en demeure restée sans effet dans un délai de 15 (quinze) jours calendaires.

Article 20. Garanties

20.1 Garantie des Matériels

Les Matériels sont couverts par la garantie de leurs fabricants ou distributeurs, en ce compris d'éventuelles garanties conventionnelles étendant la garantie légale, étant précisé que le Client s'adressera auxdits fabricants ou distributeurs pour mettre en œuvre la garantie des Matériels. Il appartient au Client de prendre connaissance des garanties applicables avant de passer sa Commande. Visiativ ne fournit aucune garantie complémentaire ou supplémentaire relative aux Matériels.

20.2 Garantie contractuelle pour le traitement des Anomalies

Toute garantie contractuelle est expressément stipulée dans les Conditions Particulières avec sa durée, qui ne saurait, sauf exception, excéder 3 (trois) mois. En cas de garantie contractuelle applicable, Visiativ s'engage à corriger les Anomalies dans des conditions identiques à celles du Service de Maintenance.

A l'issue de la garantie contractuelle, le Client a la possibilité de souscrire au Service de Maintenance, moyennant tarification supplémentaire. Le cas échéant, les niveaux de service prévus dans le cadre du Service de Maintenance ne sont applicables qu'à compter de la souscription de ce service.

20.3 Garantie relative aux droits de propriété intellectuelle des tiers.

Visiativ déclare que les Services Applicatifs/Logiciels édités par Visiativ/ Développements Spécifiques (ci-après "les Eléments") fournis en exécution du présent Contrat ne portent pas atteinte à des droits de propriété intellectuelle de tiers.

Visiativ garantit le Client contre toute prétention qui pourrait être intentée à son encontre par toute personne physique ou morale se prévalant d'un droit de propriété intellectuelle portant sur les Eléments, sous réserve que, cumulativement :

- Visiativ soit informée sans délai de toute menace, plainte ou recours de la part d'un tiers alléguant d'une violation par les Eléments de ses droits de propriété intellectuelle, et ce que cette plainte soit dirigée envers le Client ou un de ses Utilisateurs ;
- Le Client apporte son assistance et donne l'opportunité à Visiativ d'assumer seule le contrôle de toute négociation en vue d'une transaction avec le tiers alléguant d'une contrefaçon par les Eléments de ses droits de propriété intellectuelle.

Le Client s'interdit de transiger seul le litige avec le tiers alléguant d'une violation par les Eléments de ses droits de propriété intellectuelle. Dans l'hypothèse de la conclusion d'une transaction dont le montant serait convenu entre Visiativ et le tiers alléguant d'une violation par les Eléments de ses droits de propriété intellectuelle, Visiativ prendra à sa charge l'intégralité des montants à verser au tiers qui serait susceptible d'être mis à la charge du Client au titre de la transaction, ainsi que les honoraires d'avocat raisonnables sur justificatifs de factures d'honoraires acquittés.

A défaut pour Visiativ d'avoir pu conclure la transaction susvisée, cette dernière assumera, sous son contrôle et sa direction, avec l'assistance du Client, la défense judiciaire à opposer à la demande du tiers alléguant d'une violation par les Eléments de ses droits de propriété intellectuelle.

Page 8 sur 9

Le Client s'interdit de conduire seul la défense judiciaire du litige diligentement contre lui par le tiers alléguant d'une violation par les Eléments de ses droits de propriété intellectuelle, et s'engage à ce titre à appeler sans délai Visiativ en garantie.

Pour le cas où la contestation du tiers alléguant d'une violation par les Eléments de ses droits de propriété intellectuelle se conclurait par une décision de justice, ayant autorité de chose jugée au principal et passée en force de chose jugée, entrant en voie de condamnation pécuniaire à l'égard du Client, Visiativ indemnera ce dernier du montant (i) de la condamnation à dommages-intérêts prononcée en principal et intérêts, sous réserve de la justification de l'encaissement par le tiers du montant de la condamnation versé par le Client, (ii) des honoraires d'avocat et frais de justice raisonnables sur justificatifs de factures d'honoraires et frais acquittés.

20.4 Exclusions de garantie

La garantie d'éviction susvisée ne s'applique pas aux éléments ou aux composants :

- Qui n'ont pas été fournis par Visiativ,
- Qui sont causés par le Client, ses équipements ou ses Utilisateurs,
- Qui sont combinés à des logiciels, matériels ou équipements tiers quand la prétendue contrefaçon est relative à une telle combinaison,
- Quand le Client continue la prétendue activité contrefaisante malgré la signature d'une transaction, ou la signification d'une décision de justice ayant autorité de chose jugée au principal et passée en force de chose jugée,
- Si le Client n'a pas mis en œuvre les modifications conseillées par Visiativ qui auraient écarté la qualification de contrefaçon.

La présente garantie ne s'applique pas non plus aux Données. Visiativ ne garantit en outre pas les performances ou les résultats obtenus par le Client ou les Utilisateurs en utilisant les Services. Visiativ ne garantit pas non plus que les Logiciels/Services Applicatifs sont en adéquation avec les besoins du Client à qui il incombe de procéder à toutes vérifications préalables avant de passer Commande. Si le Client ne s'estime pas suffisamment informé par les informations, documentations, sites Internet de Visiativ ou des Editeurs, il doit s'abstenir de passer Commande ou différer le moment de celle-ci. Le cas échéant, il conclut le Contrat à ses risques et périls.

Enfin, les parties reconnaissent qu'un logiciel peut contenir des erreurs et que toutes les erreurs ne sont pas économiquement rectifiables ou qu'il n'est pas toujours nécessaire de les corriger. Visiativ ne garantit pas en conséquence que l'ensemble des défaillances ou erreurs des Services soient corrigées.

Article 21. Modifications/suppressions des Services et/ou Produits

Visiativ se réserve le droit d'apporter à tout moment toute modification ou suppression qu'elle juge utile à ses Produits et Services.

Pour les Services dont le Contrat est à exécution successive, Visiativ peut, pendant toute la durée du Service, y compris pendant la Période Initiale, apporter à tout moment toute modification ou suppression sous réserve d'informer le Client par lettre recommandée avec accusé de réception moyennant le respect d'un préavis d'un (1) mois.

En cas de modifications substantielles des conditions d'exécution d'un Service par Visiativ ayant un impact sur le prix du Contrat à la hausse, le Client dispose d'un délai de 15 (quinze) jours pour solliciter par écrit, auprès de Visiativ, une renégociation des conditions du Contrat. A défaut d'accord avant l'entrée en vigueur de ces modifications significatives du Service, le Client pourra mettre un terme de manière anticipée au Contrat, pour convenance, conformément à l'article « Résiliation ». Pendant la durée du préavis, les modifications concernées ne sont pas applicables au Client.

Article 22. Modifications des Conditions Générales de Vente

Visiativ se réserve la faculté de modifier ses CGV à tout moment. En cas de modification des CGV, les CGV applicables sont celles en vigueur au moment de la passation de la Commande. En cas de modifications en cours de Commande, les CGV anciennes restent en vigueur jusqu'à la prochaine Commande si le Client accepte les modifications.

Article 23. Non sollicitation du personnel de Visiativ

Le Client s'interdit de solliciter, débaucher, proposer un emploi, engager ou de faire travailler directement ou indirectement un collaborateur ou mandataire de Visiativ sans l'accord préalable et écrit de ce dernier, même si la sollicitation initiale est formulée par le collaborateur lui-même.

Cette interdiction s'applique pendant toute la durée du Contrat et douze (12) mois suivant la cessation du présent Contrat pour quelque cause que ce soit.

Toute violation de ces interdictions entraînera de plein droit le paiement par le Client d'une indemnité égale à douze (12) fois le dernier salaire mensuel brut du collaborateur embauché dans ces conditions.

Article 24. Réversibilité

Dans le cadre du Service SaaS et de l'Hébergement, en cas de cessation des relations contractuelles pour quelque cause que ce soit, le Client pourra demander par lettre recommandée avec accusé de réception, dans un délai d'un (1) mois qui suivront la fin des relations, la réversibilité des Données/Applications Hébergées/Développements Spécifiques lui appartenant. Il est convenu entre les Parties qu'à l'échéance

du délai ci-avant défini et en l'absence de demande du Client conformément au présent article, les Données du Client seront supprimées par Visiativ, ce que le Client reconnaît et accepte de même que Visiativ ne garantit pas être en mesure de réaliser le processus de réversibilité demandé.

Visiativ s'engage à fournir ses meilleurs efforts pour mettre à la disposition du Client en téléchargement, dans les 20 (vingt) jours ouvrables à compter de la réception de la demande écrite du Client, une copie de la dernière situation des Données du Client, dans un format au choix de Visiativ.

Les Parties conviennent des dispositions financières suivantes, en ce qui concerne la réversibilité :

- si la réversibilité découle d'une résiliation anticipée du présent Contrat suite à un manquement grave de Visiativ à des obligations essentielles du présent Contrat lui incombant, la réversibilité des Données ne sera alors pas facturée au Client ;
- si la réversibilité découle d'une résiliation anticipée suite à la survenance d'un cas de force majeure, les coûts liés à la réversibilité des données supportés par Visiativ seront partagés par moitié entre les Parties ;
- si la réversibilité découle de toute autre cause de rupture du présent Contrat ou d'une demande du Client durant l'exécution du Contrat, la réversibilité des Données effectuée par Visiativ sera facturée au Client dans son intégralité sur la base des tarifs de Visiativ en vigueur au jour de la Commande de la réversibilité.

Article 25. Cession – Transmission – Sous-traitance

Le Contrat ne pourra en aucun cas faire l'objet d'une cession totale ou partielle, à titre onéreux ou gratuit, de la part du Client, sans autorisation écrite, expresse et préalable de Visiativ.

Visiativ se réserve le droit de faire appel à tout sous-traitant de son choix (dans les conditions et limites éventuellement imposées par le Règlement sur la protection des données). A ce titre, le Client autorise Visiativ à sous-traiter tout ou partie de l'exécution du Contrat à toute Filiale.

Visiativ se réserve également le droit de céder le présent Contrat sans formalités, sous réserve d'en informer préalablement le Client.

L'établissement cessionnaire sera substitué à Visiativ, et ce à compter de la date de la cession. L'établissement cessionnaire deviendra le cocontractant du Client ce qu'il reconnaît et accepte ; le cessionnaire s'engageant à répondre en intégralité les droits et obligations découlant du présent Contrat.

Visiativ se réserve le droit de transmettre à tout moment le bénéficiaire et les charges du présent Contrat à toute société ou tout organisme de sa convenance sans être tenue d'en informer le Client et ce, dans le respect de la législation en vigueur et sous réserve d'assurer la continuité du Contrat décrit aux présentes.

Article 26. Changement de capital social

Visiativ pourra résilier le Contrat, sans avoir à régler une quelconque indemnité, de quelque montant et de quelque nature qu'elle soit, dans l'hypothèse :

- où trente-trois pour cent (33%) au moins du capital social et/ou des droits de vote du Client viendraient à être détenus, directement ou indirectement, par un actionnaire concurrent de Visiativ ou du Groupe Visiativ et non présent dans le capital du Client au jour de la signature du Contrat ;
- d'une d'une fusion/absorption, d'une transmission d'entreprise, d'un apport partiel ou total d'actifs du Client à une société tierce concurrente ou entrant dans le champ de concurrence de Visiativ ou du Groupe Visiativ, ou de toute autre forme de rapprochement équivalent.

Dans les deux hypothèses précitées, et de manière plus générale, le Client s'engage à préalablement informer Visiativ par écrit de l'éventualité d'une telle situation puis de sa réalisation ou non.

Le Contrat pourra alors être résilié de plein droit, par l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception de Visiativ, sans qu'il soit besoin de ne remplir aucune autre formalité, dans les 15 (quinze) jours suivant la réception de ladite lettre par le Client.

A défaut d'avoir été informée par le Client, Visiativ sera en droit d'exiger la résiliation de plein droit dès la connaissance effective de l'une des deux hypothèses précitées qu'elle notifiera au Client par tous moyens.

Article 27. Convention de preuve

Les Parties reconnaissent la validité et la force probante des courriers électroniques, des SMS, et des notifications effectuées par les Parties et des documents numérisés échangés entre elles dans le cadre du Service, ainsi que de tous les éléments informatiques et électroniques établis et/ou conservés par Visiativ durant l'exécution du Contrat notamment via son outil de ticketing et sa solution de « comptage » des licences, le cas échéant.

En cas de contradiction, seuls lesdits éléments établis et/ou conservés par Visiativ prévaudront sur ceux produits par le Client.

Article 28. Dispositions générales

Prescription. La responsabilité de Visiativ ne pourra pas être engagée au-delà d'un délai d'une prescription conventionnelle de 2 (deux) ans à compter de la survenance du dommage prouvé et lui étant exclusivement imputable.

Non-renonciation. Le fait que Visiativ ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque disposition du Contrat ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions.

Interprétation. En cas de doute sur l'interprétation d'une clause ou en l'absence de mention permettant de déterminer l'étendue des obligations de Visiativ, le Client reconnaît que les obligations de Visiativ s'entendent comme des obligations de moyens.

Nullité partielle. L'annulation éventuelle d'une des clauses ou un des alinéas figurant dans les présentes CGV ou dans les autres documents contractuels, notamment par une décision de justice, ne saurait porter atteinte aux autres dispositions qui continueront d'avoir leur plein et entier effet.

Langue. En cas de traduction des présentes CGV et du Contrat, seule la version française fait foi entre les Parties, ce que le Client reconnaît et accepte expressément, quelle que soit sa nationalité.

Intégralité du Contrat. Les Parties reconnaissent que le Contrat et l'ensemble de ses annexes et/ou avenants, de même que tous les autres termes et conditions intégrés par référence dans les présentes, constituent l'intégralité des accords passés entre elles relatifs à l'objet du contrat et priment sur tous les engagements antérieurs, verbaux et/ou écrits, passés entre les Parties, relatifs à l'objet des présentes.

Notifications. Toute notification adressée par une Partie à l'autre doit être faite à l'adresse figurant dans les Conditions Particulières ou tout document équivalent, sauf en cas de changement d'adresse, qui devra être notifié aux autres parties dans les plus brefs délais. En cas de changement d'adresse, toute notification effectuée aux adresses mentionnées à l'acte ou à la dernière adresse ayant fait l'objet d'une notification sera réputée valable, sauf s'il était prouvé que la partie auteur de la notification avait connaissance de l'adresse effective de la partie à laquelle elle adresse sa notification.

Indépendance. Les Parties reconnaissent qu'elles agissent en qualité de co-contractants indépendants. Le présent Contrat ne peut avoir pour effet de créer entre elles un rapport de société simple, d'agence, ou un accord similaire.

Article 29. Clause attributive de compétence / Attribution de juridiction

Le Contrat est soumis au droit suisse, à l'exclusion de ses règles de conflits de lois. Les dispositions de la Convention de Vienne (Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises conclue à Vienne le 11 avril 1980) sont exclues.

Les tribunaux ordinaires au siège de Visiativ sont exclusivement compétents pour connaître de tout différend entre les Parties se rapportant au Contrat.