

# Conditions générales de vente (CGV)

Édition 2024-01-01



## 1. Validité

Les présentes Conditions générales de vente (CGV) font partie intégrante de tout contrat conclu entre POLY-POINT SA (PP) et un client (chacun la partie, ensemble les parties).

Les CGV s'appliquent exclusivement à tous les produits, services et livraisons de PP. Ces CGV s'appliquent à la première conclusion d'un contrat avec le client et, par la suite, à tous les autres actes juridiques avec le client, en particulier aux modifications/compléments de contrats ou de commandes supplémentaires, et ce même si les CGV ne sont pas à nouveau convenues.

Des conditions différentes de l'acheteur ne sont valables que si elles ont été acceptées expressément et par écrit par PP. En commandant une offre de PP, l'acheteur se déclare d'accord avec les présentes CGV.

## 2. Classement

Si certains points des éléments contractuels déterminants pour la relation juridique avec le client devaient être en contradiction, l'ordre de priorité suivant s'appliquerait toujours :

1. Accords contractuels entre les parties
2. Conditions d'utilisation (CU) de PP
3. Conditions de maintenance et d'assistance (CMA) de PP
4. Les présentes conditions générales de vente (CGV) de PP
5. Conditions générales CSI pour les prestations TIC

## 3. Offres et conclusion de contrats

Les offres de PP sont valables pendant la durée qui y est indiquée.

Les contrats sont conclus avec l'acceptation de l'offre par le client, mais au plus tard avec le début de la fourniture de la prestation par PP.

## 4. Services

### a) Prestations de projet

PP fournit, dans la mesure convenue avec le client, des prestations de service en vue de l'installation, de l'implémentation et de la mise en service des logiciels livrés par PP au client. Selon l'accord passé avec le client, de telles prestations de projet peuvent consister en la direction de projet, le soutien du client lors de la définition de processus théoriques, la définition de spécifications techniques, l'installation (y compris les travaux de mise à jour et de migration), la configuration spécifique au client (y compris Change Requests) et le paramétrage de logiciels et d'interfaces, ainsi que des formations, etc.

### b) Maintenance et assistance

La fourniture de services de maintenance et de support par PP est soumise aux conditions de maintenance et d'assistance (CMA) de PP.

## 5. Obligations d'information

Les parties s'engagent à attirer mutuellement et sans délai l'attention sur les faits relevant de leur domaine de responsabilité respectif et qui sont pertinents pour l'exécution du contrat. En font notamment partie, de la part du client, les informations sur les prescriptions légales, administratives ou autres qui s'appliquent à l'activité commerciale du client sur le lieu de destination ainsi que les informations sur l'organisation du client et, côté PP, le client doit notamment être informé d'un éventuel non-respect des obligations de coopération.

## 6. Obligation de coopération du client

### a) Généralités

Le client s'assure que toutes les obligations de coopération définies dans le contrat sont fournies à temps et sans frais pour PP. En outre, le client doit soutenir PP activement et en temps voulu dans la fourniture de ses prestations et entreprendre les actes de préparation et de mise à disposition nécessaires à la fourniture de ses prestations par PP conformément au contrat, comme en particulier

- Mise à disposition de ressources humaines suffisantes et compétentes pour les travaux de projet côté client et en tant qu'interlocuteur de PP.
- Création des conditions techniques nécessaires, recommandées par PP, pour l'installation et l'exploitation du logiciel à livrer par PP.

### b) Documents et données

Le client met à disposition en temps utile les données, informations et documents qui pourraient être importants pour les prestations de PP.

### c) Accès au système

Le client de PP doit garantir sans problème l'accès à ses systèmes nécessaires à la fourniture des prestations, d'une part sous forme de connexion à distance d'une variante recommandée par PP et d'autre part, si nécessaire, physiquement sur place.

### d) Dépenses supplémentaires

Si le client ne respecte pas les obligations mentionnées aux points a) à c), les conséquences (retards, dépenses supplémentaires, etc.) sont à la charge du client.

### e) Référence

PP peut, sauf accord contraire avec le client, nommer ce dernier dans la communication de marché.

## 7. Délais et retards

### a) Dates

Les dates de livraison des logiciels et des services ainsi que les dates d'étapes convenues avec le client pour les services de projet sont considérées comme fermes. Sauf accord contraire, les dates de début et de fin du ou des tests de réception (partielle) sont considérées comme des jalons obligatoires.

### b) Retard

En cas de dépassement d'un délai obligatoire pour des raisons imputables à PP ou au client, la partie affectée est en droit de mettre l'autre partie en demeure en lui fixant par écrit un nouveau délai raisonnable d'au moins 20 jours ouvrables. Si le nouveau délai n'est pas respecté pour des raisons imputables à PP, le client peut, après l'expiration infructueuse d'un deuxième nouveau délai écrit approprié d'au moins 20 jours ouvrables, résilier le contrat par notification écrite et exiger le remboursement des éventuels paiements déjà effectués. Si le nouveau délai n'est pas respecté pour des raisons imputables au client, PP peut, après l'expiration infructueuse d'un deuxième nouveau délai écrit raisonnable d'au moins 20 jours ouvrables, résilier le contrat par notification écrite et exiger du client des dommages et intérêts.

### c) Force majeure

En cas de force majeure, la partie qui n'est pas en mesure d'exécuter ses obligations contractuelles n'est en aucun cas tenue de verser des dommages-intérêts à l'autre partie. Elle est libérée de ses obligations contractuelles tant que la force majeure perdure. Si la force majeure disparaît, les droits et obligations contractuels reprennent effet, sauf si la force majeure a duré plus d'un an. Dans ce cas, la partie qui n'est pas affectée par la force majeure a le droit, mais pas l'obligation, de révoquer ou de résilier le présent contrat par notification écrite.

Sont considérés comme des cas de force majeure les événements naturels d'une intensité particulière, tels que les tremblements de terre, les explosions, les avalanches, les inondations, les glissements de terrain, les événements de guerre (civile), les émeutes et les manifestations violentes, les pandémies ou autres épidémies de maladies, les restrictions gouvernementales qui ne sont pas causées par les actes ou omissions d'une partie, etc.

## 8. Réception

### a) Réception générale

Les contrats qui sont conclus sur la base d'une confirmation de commande écrite et pour lesquels aucune autre disposition relative à la réception n'a été convenue

contractuellement ne nécessitent pas de procédure de réception formelle. Si le client ne signale aucun défaut dans les 20 jours ouvrables suivant la mise à disposition des fonctionnalités spécifiées, l'installation est considérée comme acceptée.

### b) Contrôle de réception

Les produits livrés ainsi que les résultats des prestations de projet doivent être contrôlés et réceptionnés par le client. La réception est régie par la procédure de réception ci-après. Si le contrat en question prévoit différents contrôles de réception (partiels), les dispositions suivantes s'appliquent respectivement aux différents contrôles.

### c) Avis de disponibilité et durée de l'examen

PP annonce par écrit qu'il est prêt à effectuer le contrôle. Le premier jour ouvrable suivant l'annonce de la disponibilité, le client commence le contrôle. En l'absence de convention contraire dans le contrat concerné, le contrôle de réception doit être effectué dans un délai de 20 jours ouvrables.

### d) Conditions générales de l'examen

Les conditions organisationnelles, humaines et techniques de l'examen sont définies conjointement par les parties à l'avance, au plus tard à la date de l'avis de disponibilité de PP.

### e) Protocole d'examen

Les résultats du contrôle doivent être consignés par écrit dans un protocole à signer par PP et le client. Ce protocole mentionne tous les défauts identifiés lors du contrôle en question.

### f) Définition du défaut

Sont considérés comme des défauts les divergences d'un produit livré par PP ou d'un service fourni par PP par rapport aux propriétés, caractéristiques de performance ou fonctionnalités décrites dans la documentation officielle du produit et/ou dans le contrat, qui compromettent l'utilisation conforme à l'objectif. En outre, PP ne garantit pas que les produits et services sont adaptés aux objectifs du client et qu'ils fonctionnent avec le matériel et les logiciels disponibles chez le client.

### g) Défauts majeurs - échec du contrôle de réception

On parle de défauts majeurs au sens de cette disposition lorsque, dans le cadre de la vérification, le nombre maximal de défauts autorisé dans une ou plusieurs catégories de défauts (selon le tableau de la lettre i ci-dessous) est dépassé. Si PP ne parvient pas à corriger des défauts majeurs malgré l'octroi d'un délai supplémentaire raisonnable d'au moins 40 jours ouvrables pour les Main-Releasedes ou les "best-efforts" jusqu'à la prochaine Feature-Release, à l'expiration duquel le contrôle recommence, le client est en droit de résilier le contrat et d'exiger le remboursement des éventuels paiements effectués.

### h) Défauts mineurs - Pas d'échec du contrôle de réception

Sont considérés comme défauts mineurs les défauts qui ne dépassent pas le nombre maximal de défauts autorisés dans aucune catégorie de défauts, conformément au tableau de la lettre i ci-dessous. Les défauts mineurs des catégories 2 et 3 doivent être éliminés par PP à ses frais jusqu'à l'expiration d'un délai maximal de 6 mois à compter de la signature du protocole d'examen. Les défauts de la catégorie 4 sont corrigés par PP dans le cadre du contrat de maintenance et d'assistance.

### i) Classification des défauts

Catégorie	Description	Nombre max. autorisé
1	Défaut (empêchant l'exploitation) qui empêche ou limite de manière inacceptable l'utilisation conforme à l'usage prévu. p. ex. l'interruption d'une fonction quotidienne ou nécessaire (la fonction ne peut	0

# Conditions générales de vente (CGV)

Edition 2024-01-01



	pas être redémarrée ni contournée avec une instruction écrite de l'utilisateur) p.ex. erreur qui génère des résultats erronés ou qui entraîne la perte ou la destruction de données.	
2	Défaut (entravant l'exploitation) qui empêche ou limite de manière inacceptable l'utilisation conforme à l'usage prévu, mais qui peut être contourné par l'exécution d'une instruction destinée à l'utilisateur et acceptable pour l'exploitation du client.	5
3	Défaut (gênant légèrement l'exploitation - sans restriction notable de l'exploitation quotidienne) qui empêche sans doute l'utilisation conforme à l'usage prévu, mais qui permet un traitement ultérieur sans que cela ne porte atteinte à une fonction essentielle.	10
4	Défaut (sans restriction dans l'utilisation quotidienne, défaut esthétique) qui n'empêche pas l'utilisation conforme à l'usage prévu.	aucune restriction

## i) Présomption de réception

Si le client n'effectue pas le contrôle alors que les conditions pour le commencer sont remplies, ou si le client ne remet pas à PP le protocole de contrôle qu'il a signé au plus tard dans les 20 jours ouvrables après l'expiration de la durée prévue pour le contrôle, alors que le contrôle a pu être effectué conformément au contrat, le contrôle est considéré comme effectué sans défaut et avec succès.

## 9. Garantie

### a) Période de garantie

Pour les défauts cachés qui n'étaient pas visibles lors d'un contrôle de réception en bonne et due forme, un délai de garantie de 6 mois à compter de la réception s'applique, sous réserve d'une convention expresse différente, pendant lequel le client peut les dénoncer par écrit immédiatement après leur découverte.

### b) Avis de défaut

Les problèmes qui pourraient être liés aux produits livrés par PP doivent être signalés par écrit dans un délai de 20 jours ouvrables, même s'il n'est pas certain que la cause soit un défaut des produits livrés ou des prestations fournies par PP. La notification des défauts dans les délais et en bonne et due forme est une condition préalable à l'exercice des droits liés aux défauts vis-à-vis de PP.

### c) Rectification

Après notification du défaut dans le délai et la forme requis, PP choisit soit de remplacer les produits ou services défectueux, soit de remédier au défaut, à ses frais.

### d) Échec de la rectification

Si la livraison de remplacement ou l'élimination des défauts s'avère infructueuse, le client est en droit, après l'expiration d'un nouveau délai raisonnable fixé par écrit par le client, d'au moins 40 jours ouvrables pour un Main-Release ou "best-efforts" jusqu'à la prochaine version de la fonctionnalité, de faire une nouvelle tentative d'élimination du défaut,

- en cas de défauts majeurs, c'est-à-dire si le nombre maximal de défauts autorisé dans une ou plusieurs catégories de défauts selon le tableau du chiffre 8, lettre i ci-dessus est dépassé, de résilier le contrat en ce qui concerne les produits ou prestations de services défectueux. Si le maintien du contrat sans les produits ou prestations de service défectueux n'est pas acceptable pour le client, il est en droit de résilier le contrat dans son ensemble ;
- en présence de défauts mineurs, c'est-à-dire si le nombre maximal de défauts autorisé selon le tableau du chiffre 8, lettre i ci-dessus n'est dépassé dans aucune catégorie de défauts, de procéder à une réduction appropriée de la compensation pour le produit ou les services défectueux.

### e) Logiciels de tiers

Pour les logiciels de tiers livrés par PP, les règles de garantie des fabricants tiers concernés s'appliquent et PP cède au client, si nécessaire, les droits de garantie envers le fabricant tiers. Cela vaut en particulier pour les middleware de la société Red Hat livrés par PP, pour lesquels la garantie est déterminée selon le contrat de licence pour utilisateur final Red Hat pour JBoss Enterprise Middleware, qui peut être consulté sous [polypoint.ch/eulared\\_hat](http://polypoint.ch/eulared_hat).

### f) Exclusion de la garantie

Toute prétention du client à faire valoir des droits découlant de défauts s'éteint pour les défauts dus à des interventions, modifications, tentatives de réparation, etc. effectuées par le client ou des tiers sans l'accord de PP ou à une manipulation inappropriée ou au non-respect du mode d'emploi ou à d'autres défauts qui ne peuvent être prouvés comme étant de la responsabilité de PP.

## 10. Responsabilité

PP est responsable des dommages causés par elle-même, ses auxiliaires et les sous-traitants auxquels elle a fait appel dans le cadre de la relation contractuelle, à moins qu'elle ne prouve que ni elle ni les auxiliaires/sous-traitants n'ont commis de faute. Sauf convention contraire, la responsabilité pour négligence légère est limitée à 1 million de CHF maximum par contrat. Est exclue, dans la mesure où la loi le permet, la responsabilité pour le manque à gagner et les auxiliaires.

## 11. Rémunération et conditions de paiement

### a) Monnaie, taxe sur la valeur ajoutée

Tous les prix sont indiqués en francs suisses (CHF), TVA non comprise.

### b) Facturation et délais

PP se réserve le droit d'envoyer des factures et des rappels par voie électronique. Celles-ci sont dues 30 jours (date de valeur sur le compte de PP) après la date d'émission et sont payables sans déduction. Pour l'envoi physique, PP peut exiger des frais administratifs. Après l'expiration du délai supplémentaire fixé dans le premier rappel, PP est en droit d'exiger des intérêts de retard à hauteur de 5% et des frais administratifs de rappel supplémentaires conformes au marché.

### c) Base d'honoraires, temps de déplacement, frais

Les honoraires sont indiqués sous forme de prix horaires, journaliers (1 jour = 8 heures) ou forfaitaires. Les prestations dépassant ce cadre sont facturées au prorata. Le temps de déplacement depuis et vers le client est facturé en fonction du temps investi (trajet en transports publics : siège de l'entreprise PP ↔ client) conformément au barème des honoraires du chiffre 12.

### d) Travaux non spécifiés précisément

En l'absence de dispositions contractuelles, la facturation se fait en fonction du temps passé. Les taux standard selon le barème des honoraires au chiffre 12 sont appliqués.

### e) Renchérissement

Sauf accord contraire avec le client, PP est autorisé à adapter chaque année les prix convenus des contrats en cours au renchérissement.

## 12. Barème des honoraires

### a) Services pendant les heures d'ouverture ordinaires

Les services fournis les jours ouvrables entre 08h00 et 17h00 sont facturés au tarif horaire en vigueur et conforme au marché. Le taux horaire actuellement en vigueur est déclaré dans les offres respectives. Chaque demande et chaque intervention sont facturées au quart d'heure le plus proche.

### b) Services en dehors des heures d'ouverture normales

Les prestations planifiées en dehors de la plage horaire 06h00 - 20h00, ainsi que les week-ends et les jours fériés nationaux et cantonaux bernois, sont facturées à un taux horaire plus élevé, conformément à l'offre. Sous réserve de la let. e ci-dessous.

### c) Temps de déplacement et frais

Les temps de déplacement sont facturés à partir du site de l'entreprise à la moitié du tarif horaire en vigueur. Tous les frais annexes sont inclus.

### d) Disponibilité convenue

Les disponibilités convenues entre 17h00 et 08h00 sont facturées à la moitié du tarif horaire. Les interventions sont facturées selon la lettre b.

e) Piquet pour les pannes empêchant l'exploitation  
Le service de piquet peut être utilisé au tarif connu à l'avance, mais au moins au double du taux horaire. Comme il s'agit d'un service de permanence étendu, la facturation se fait sans exception. La base de calcul est le moment de la première réaction (réception de l'appel) jusqu'à la fin des activités dans le cadre de l'intervention concernée. La limite supérieure pour les interventions de piquet est de 3'500 CHF par cas.

### f) Annulations de dernière minute

Pour les rendez-vous ou les commandes planifiées qui sont annulés dans les deux jours ouvrables, le client est facturé pour le travail prévu à cet effet au taux horaire convenu, mais au moins à un taux d'une demi-journée.

Les annulations de dernière minute qui entraînent un retard dans un projet et génèrent ainsi un surcroît de travail sont facturées au client.

## 13. Résiliation du contrat

Sauf mention contraire dans les contrats, les règles suivantes s'appliquent en matière de résiliation:

### a) Fin de la mission

Si des commandes (par ex. prestations de services, commandes de projets) doivent être traitées ou reportées en dehors des délais convenus, le client s'engage à indemniser PP pour les dommages qui en résultent. La résiliation du contrat en raison de l'exercice des droits de résiliation accordés par le client en relation avec le retard de PP, l'échec de la réception et l'échec de la réparation dans le cadre de la garantie reste réservée.

### b) Annulation

L'annulation de commandes (services et/ou matériel de licence) est possible si le client indemnise PP dans son intégralité; pour les contrats d'entreprise, l'article 377 du CO s'applique.

### c) Résiliation exceptionnelle du contrat par PP

PP peut résilier le contrat avec effet immédiat et avant son échéance, sans respecter de délai de préavis, pour les raisons suivantes :

- tentative par le client de céder à des tiers des droits/prétentions résultant d'une relation contractuelle sans l'accord écrit préalable de PP.
- Violation grave par le client de dispositions essentielles de la relation contractuelle ou non-respect des obligations imposées (y compris les obligations de paiement).
- Si le client de la PP entame une procédure de faillite ou de concordat.

## 14. Confidentialité et protection des données

### a) Confidentialité

Les parties traitent de manière confidentielle tous les faits qui ne sont ni évidents ni accessibles à tous. En cas de doute, les faits doivent être traités de manière confidentielle. Les obligations légales d'information et d'explication demeurent réservées.

### b) Protection des données

PP accorde une grande importance à la protection des données. Toutes les données personnelles sont traitées conformément aux dispositions applicables en matière de protection des données. PP s'engage en particulier à ne traiter les données personnelles du client qui lui ont été transmises ou auxquelles elle a accès que dans la

# Conditions générales de vente (CGV)

Édition 2024-01-01

mesure où cela est nécessaire à l'exécution du contrat et exclusivement aux fins prévues.

Des informations plus détaillées se trouvent dans la déclaration de protection des données de PP.

## 15. Dispositions finales

### a) Clause de loyauté

Les parties s'engagent à tenir compte de leurs intérêts mutuels et à résoudre ou compléter loyalement les lacunes ou problèmes qui pourraient survenir.

Dans la mesure du possible, les parties conviennent de régler les problèmes par la négociation et de ne pas recourir à la voie judiciaire. En cas de litige judiciaire, le comportement des parties sera jugé à l'aune de la présente clause. En cas de litige lié au présent contrat, les parties s'engagent à entamer des négociations et à rechercher un accord à l'amiable avant de saisir les tribunaux ordinaires.

Cette obligation n'affecte pas le droit de chaque partie de demander une protection juridique préventive devant un tribunal compétent.

### b) Clause salvatrice

Si certaines dispositions des contrats (y compris les présentes conditions générales) sont ou deviennent nulles et non avenues, les autres parties du présent contrat n'en seront pas affectées. En cas de nullité ou d'invalidité d'une disposition du présent contrat, celle-ci doit être remplacée par une disposition valide se rapprochant le plus possible de l'objectif économique de la disposition, les parties s'engageant à agir de bonne foi à cet égard. Il sera procédé de la même manière si une lacune du présent contrat devient manifeste.

### c) Clausula Rebus sic stantibus

Les parties sont conscientes que les circonstances de fait ou de droit peuvent changer pendant la durée du présent contrat. En principe, les parties peuvent demander une modification du présent contrat dans le contexte du principe de la "clausula rebus sic stantibus". La partie requérante fournit des preuves suffisantes pour démontrer que des modifications substantielles ont été apportées.

Les parties conviennent que le principe "clausula rebus sic stantibus", conformément à la volonté des parties, couvre également les menaces évidentes ou les faits déjà manifestés qui n'auraient pas pu être prévus par le cours normal des affaires et qui constituent un préjudice important pour au moins une partie. La partie fortement désavantagée doit pouvoir démontrer de manière crédible les inconvénients par rapport à ses droits et obligations dans le cadre du présent contrat. Seuls les inconvénients qui ne peuvent pas être influencés par la partie fortement désavantagée sont applicables. Lors des négociations relatives au présent paragraphe 15, lettre c, les parties s'efforcent de mener les négociations de manière à ce que le contenu essentiel initial du présent contrat soit maintenu et que les droits et obligations de la partie fortement désavantagée soient soumis à des conditions meilleures, sans que les droits et obligations de l'autre partie soient restreints de manière excessive. Les renégociations sont tenues dans un délai raisonnable et sont menées de bonne foi.

### d) Droit applicable

Les relations juridiques entre les parties sont exclusivement régies par le droit suisse, à l'exclusion des règles de conflit de lois du droit international privé suisse et de la LDIP suisse ainsi que de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CVIM).

### e) For

Les tribunaux de 3000 Berne sont compétents pour tous les litiges découlant du présent contrat et en rapport avec celui-ci, ainsi que pour tous les litiges découlant d'autres contrats conclus ou à conclure entre les parties et en rapport avec ceux-ci.