Conditions générales (CG) pour les services informatiques

1. Champ d'application des CG

1.1 Champ d'application et validité

Ces conditions générales (CG) régissent la conclusion, le contenu et l'exécution de contrats entre les parties Swiss Learning Hub AG (ci-après «Fournisseur») et l'entreprise (ci-après «Client») pour des services informatiques.

L'objet du contrat porte sur des prestations dans le domaine des technologies de l'information, notamment des prestations de conseil et des prestations de type contrat d'entreprise. Tout résultat éventuel de la prestation est désigné comme résultat de travail. Ces prestations couvrent notamment le développement et l'adaptation de logiciels, la conception et la création de contenus d'apprentissage ainsi que des prestations complémentaires telles que la maintenance ou l'assistance consultative.

Sauf indication contraire, les offres du Fournisseur sont valables 30 jours. L'acceptation d'une offre entraîne la conclusion du mandat (ci-après «Contrat»). Les présentes CG font partie intégrante de tous les contrats portant sur des services informatiques conclus entre le Fournisseur et le Client.

D'éventuelles conditions générales du Client ne s'appliquent que si elles ont été acceptées par écrit par le Fournisseur.

En cas de contradictions entre les dispositions des différents éléments contractuels, le Contrat prévaut sur les présentes CG.

1.2 Contrat

Le Contrat conclu en ligne ou par écrit entre le Client et le Fournisseur (également appelé contrat individuel, mandat ou contrat de projet) contient des informations détaillées sur les prestations que les parties contractantes doivent fournir, notamment:

- Description de la prestation
- Résultat de travail
- Exigences
- Conditions d'utilisation et d'exploitation
- Lieu de livraison
- Plan de projet
- Obligations de collaboration du Client
- Type et montant de la rémunération (plan de paiement)
- Procédure de réception
- Dispositions particulières

2. Conditions d'exécution

2.1 Exécution personnelle

Le Fournisseur n'est tenu à une exécution personnelle que si cela a été expressément convenu; il est autorisé à faire appel à des tiers («sous-traitants»). À la demande du Client, le Fournisseur l'informe du recours à un tiers et de l'identité de celui-ci. Le Fournisseur demeure responsable de leurs prestations.

2.2 Plan de projet

Le plan de projet fixe les échéances, activités et responsabilités. Il détermine en outre qui doit prendre les décisions et mesures nécessaires au projet.

Le Fournisseur respecte le calendrier prévu au mieux de ses possibilités. Toute divergence par rapport au calendrier doit être constatée le plus tôt possible et communiquée sous forme textuelle. Les ajustements correspondants sont effectués d'un commun accord.

Si, pour une faute imputable au Fournisseur, un délai explicitement convenu comme contraignant ne peut être respecté, le Client accorde au Fournisseur un délai supplémentaire approprié aux circonstances. Si le Fournisseur ne respecte pas ce délai, le Client, après expiration infructueuse d'un second délai supplémentaire raisonnable, est en droit de résilier le Contrat en tout ou partie. Les rappels et mises en demeure du Client doivent, pour être valables, être faits par écrit. Les prestations (ou parties de prestations) déjà essentiellement exécutées conformément au Contrat et pouvant être utilisées par le Client de manière objectivement raisonnable doivent être intégralement rémunérées.

Tout planning d'affectation éventuellement établi est contraignant pour les deux parties contractantes. Il ne peut être modifié que d'un commun accord et sous forme textuelle. Demeurent réservés les cas d'exécution d'obligations légales, de maladie ou de situations similaires rendant impossible le respect du planning d'affectation. Le Fournisseur s'efforce de remplacer le personnel manquant dans un délai utile, sans toutefois pouvoir garantir ce remplacement.

Lorsque des retards sont causés par le Client, par des tiers ou par des événements échappant au contrôle du Fournisseur tels que catastrophes naturelles, mobilisation, guerre, émeute, épidémie, accidents, indisponibilité du personnel sans faute, perturbations d'exploitation importantes, conflits du travail, livraisons tardives ou erronées ainsi que mesures administratives, le calendrier est automatiquement prolongé de la durée de l'empêchement augmentée d'un délai de reprise raisonnable après la fin de l'empêchement. Le Fournisseur est en droit de facturer le surcroît de travail dûment prouvé résultant du retard.

2.3 Obligations de coopération du Client

Le Client veille à ce que toutes les prestations de coopération nécessaires à l'exécution des services dus par le Fournisseur soient fournies en temps utile et gratuitement pour le Fournisseur. Il est tenu de collaborer activement à la fourniture des services.

Les obligations de coopération du Client comprennent la création de toutes les conditions requises dans son environnement opérationnel pour la fourniture des services, notamment : (i) informer le Fournisseur de tous les faits et circonstances pouvant être pertinents pour la prestation; (ii) mettre à disposition, dans la mesure nécessaire, du personnel compétent, en particulier la personne responsable de fournir des indications contraignantes; (iii) effectuer en temps utile les travaux de coordination nécessaires et prendre les décisions appropriées; (iv) fournir les données, documents et informations requis en temps voulu, de manière complète et dans une qualité adéquate.

Le Client désigne à l'égard du Fournisseur une personne responsable de la fourniture d'indications contraignantes.

Le Client assume en outre les obligations de coopération spécifiées dans le Contrat.

Les retards et surcroîts de travail résultant d'une exécution incorrecte des obligations de coopération sont à la charge du Client.

2.4 Obligations d'information

Les deux parties contractantes sont tenues de s'informer mutuellement de toutes les circonstances susceptibles d'influencer le projet.

2.5 Procédure de modification

Les deux parties contractantes peuvent proposer à tout moment des modifications sous forme textuelle. Le Fournisseur informe dans tous les cas le Client des répercussions sur le projet, les prix et les délais. Si une telle clarification affecte considérablement l'avancement du projet, le Fournisseur informe le Client de la

durée et du coût d'un examen détaillé, de l'évaluation provisoire de la faisabilité et des conséquences. Le Client doit ensuite confirmer la modification sous forme textuelle. La modification de toute prestation contractuelle partielle n'est valable que si elle est convenue par l'adaptation de la base contractuelle correspondante. Tant qu'aucun accord écrit n'est conclu, le projet se poursuit sans changement.

3. Fourniture, installation, test et réception du résultat de travail

3.1 Fourniture et installation

La nature, le lieu et la date de la fourniture du résultat de travail au Client sont fixés dans le Contrat. Sauf disposition contraire du Contrat, le Client réceptionne en continu les prestations partielles, notamment le matériel et les systèmes, les médias d'apprentissage ainsi que les prestations de développement.

3.2 Réception du résultat de travail

Le Client doit soumettre le résultat de travail livré ou prêt à être livré à une procédure de réception conformément au plan de projet. Pour chaque réception, soit le Client fournit une confirmation sous forme textuelle, soit un protocole de test signé par les deux parties contractantes est établi. Si, lors de la procédure de réception, apparaissent des défauts qui ne rendent ni impossibles ni indûment difficiles la fonctionnalité et/ou l'utilisation conforme du résultat de travail, le Client accorde la réception correspondante sans faire valoir de réduction, sous réserve d'une correction effectuée dans les délais. Le Fournisseur est tenu de remédier à ces défauts dans un délai raisonnable, mais au plus tard pendant la période de garantie. En présence de défauts essentiels qui rendent impossibles ou indûment difficiles l'utilisation conforme et/ou les fonctionnalités du résultat de travail, le Client peut refuser la réception et fixer au Fournisseur un délai approprié pour la correction des défauts. Si, malgré deux tentatives, la troisième procédure de réception échoue, le Client est en droit soit d'exiger encore une correction, soit de déduire de la rémunération une réduction appropriée, soit – exclusivement en cas de défauts rendant impossible ou indûment difficile l'utilisation du résultat de travail – de se retirer totalement ou partiellement du Contrat concernant le résultat de travail défectueux. La réception est en tout état de cause réputée accordée si le Client ne procède pas à la réception du résultat de travail conformément au plan de projet ou dans un délai de 14 jours après la livraison ou la mise à disposition pour enlèvement, ou s'il commence l'utilisation productive du résultat de travail.

3.3 Exécution des prestations de conseil

Les prestations de conseil sont réputées fournies dès que le Fournisseur a exécuté les activités prévues dans le mandat concerné. Les documents, propositions de mise en page et concepts (détaillés) sont considérés comme approuvés dès qu'ils ont été soumis au Client et que celui-ci n'a pas, dans un délai de 14 jours, demandé par écrit au Fournisseur de combler les lacunes et/ou de corriger les défauts. Si des documents ou des analyses s'avèrent encore incomplets, ils sont complétés ou améliorés par le Fournisseur, le temps consacré étant facturé. Une rectification gratuite n'a lieu qu'en cas de prestation de conseil du Fournisseur prouvée comme fautive et sur réclamation effectuée dans le délai imparti. Le Client accorde au Fournisseur un délai supplémentaire approprié aux circonstances pour procéder à cette rectification.

4. Rémunérations / Facturation

4.1 Rémunération forfaitaire

Lorsqu'une rémunération forfaitaire, également appelée prix fixe, est convenue, celle-ci couvre l'intégralité des dépenses du Fournisseur. La rémunération est facturée selon le plan de paiement convenu dans le Contrat. Toute modification des conditions définies dans le Contrat ou toute coopération incorrecte ou incomplète du Client peut entraîner des travaux supplémentaires pour le Fournisseur. Celui-ci informera le Client en temps utile et de manière appropriée de ces travaux supplémentaires. Sauf accord contraire, ceux-ci seront facturés en supplément selon le temps consacré.

4.2 Facturation au temps passé

Si cela est convenu dans le Contrat, les travaux sont facturés selon le temps passé. Les tarifs applicables (y compris les éventuelles majorations pour heures supplémentaires) sont indiqués dans le Contrat. Sauf accord contraire dans le Contrat, la moitié du temps de trajet est considérée comme temps de travail. Le Fournisseur est autorisé à facturer séparément les coûts et dépenses liés à l'exécution du Contrat (p. ex. frais de voyage et de séjour du personnel, frais de communication de données). Les prestations facturées au temps passé sont facturées régulièrement, en règle générale chaque mois, avec les justificatifs usuels. Le Fournisseur est en droit d'adapter une fois par an le montant des tarifs aux facteurs de coût modifiés tels que salaires, matériel, impôts et taxes. Les tarifs usuels du marché font foi. Ces modifications entrent en vigueur au plus tôt trois mois après notification écrite au Client.

4.3 Taxes et redevances

Le Fournisseur est autorisé à facturer séparément les taxes, redevances et droits perçus sur la conclusion et l'exécution, notamment la TVA.

4.4 Conditions de paiement

Toutes les factures doivent être payées net par le Client dans un délai de 30 jours à compter de la date de facture, sur le compte indiqué par le Fournisseur. Les factures qui ne sont pas contestées par écrit dans le délai de paiement sont réputées acceptées. Le Fournisseur est autorisé, sans mise en demeure, à appliquer l'intérêt de retard légal sur tous les paiements demeurant impayés après l'expiration du délai de paiement.

5. Droits relatifs au résultat de travail

5.1 Droits de protection et d'utilisation

Tous les droits de protection existant avant la conclusion du Contrat (p. ex. inventions, brevets, marques, modèles, droits d'auteur, logiciels, code informatique, savoir-faire, secrets d'affaires) ne sont pas affectés par le Contrat et demeurent la propriété de la partie contractante qui les détient. En particulier, l'exécution d'un mandat n'implique l'octroi d'aucun droit ni licence sur un brevet, un droit d'auteur, une marque, un secret d'affaires, etc. appartenant au Fournisseur, sur une méthode utilisée par le Fournisseur pour exécuter un contrat ou sur tout autre droit lui appartenant.

Le Client garantit au Fournisseur qu'il ne lui remettra, aux fins de l'exécution du Contrat, que des documents qu'il est autorisé à fournir.

Sauf accord contraire dans le Contrat, les droits de protection portant sur le résultat de travail demeurent la propriété du Fournisseur. Après paiement intégral de la rémunération convenue, le Client a droit à la remise ou à la mise à disposition du résultat de travail réalisé. Le Client est autorisé à utiliser le résultat de travail à ses propres fins pour une durée illimitée. Sauf accord contraire en annexe, le Client n'a aucun droit à la remise ou à l'utilisation des codes sources.

Les droits exclusifs sur le logiciel individualisé créé par le Fournisseur spécialement et spécifiquement pour le Client, y compris le code source, les descriptions de programme et la documentation, sont transférés au Client après paiement intégral de la rémunération convenue. Ne sont pas visés les

ajustements de contenus standard aux besoins du Client. La documentation logicielle (notamment le code source documenté avec vue d'ensemble, modèle de données et de fonctions ainsi que description des fonctions) et les autres documents doivent être remis au Client avant la réception et, sur demande, avant tout paiement partiel éventuel.

Les produits de tiers et les droits préexistants du Fournisseur ne sont pas concernés par cette disposition, sauf s'ils constituent une partie indivisible du résultat de travail créé. Dans un tel cas, le Fournisseur accorde au Client un droit d'utilisation non exclusif, transmissible et illimité dans le temps pour ses propres besoins sur les droits préexistants. Des dispositions contractuelles contraires demeurent réservées.

5.2 Savoir-faire

Le Fournisseur est autorisé à utiliser, lors de l'exécution de travaux de nature similaire pour d'autres clients, les idées, méthodes, concepts et procédés relatifs au traitement de l'information qu'il a acquis au cours de l'exécution du Contrat, seul ou conjointement avec le personnel du Client.

6. Garantie juridique

Lors de l'exécution de leurs prestations, les parties veillent à ne pas violer sciemment les droits de protection de tiers.

Si des tiers font valoir auprès du Client, en Suisse, des prétentions liées à l'utilisation conforme au Contrat du résultat de travail au motif d'une violation prétendue de leurs droits de protection, le Client est tenu d'en informer immédiatement par écrit le Fournisseur, de l'autoriser à assurer la défense – y compris la conclusion d'un accord transactionnel – et de l'assister dans une mesure raisonnable et acceptable. Dans ce cas, le Fournisseur prend à sa charge, à ses propres frais, la défense ainsi que les éventuels frais et dommages-intérêts mis à la charge du Client par un jugement définitif.

Si, de l'avis du Fournisseur, le résultat de travail enfreint ou est susceptible d'enfreindre des droits de protection de tiers en Suisse, le Fournisseur procède, à son choix et à ses frais, soit à des modifications destinées à éliminer la possible violation, soit à des négociations visant à obtenir du tiers concerné les droits correspondants. Si ces mesures n'aboutissent pas avec des efforts raisonnables et acceptables, les droits de protection et d'utilisation concédés prennent fin. Dans ce cas, le Client n'a droit qu'au remboursement des paiements effectués, déduction faite d'une rémunération appropriée pour l'utilisation intervenue entre-temps.

Le Fournisseur est dégagé des obligations précitées lorsqu'une revendication de droits de protection résulte d'une modification du résultat de travail effectuée par le Client ou par des tiers non mandatés par le Fournisseur, ou d'une utilisation dans des conditions autres que celles spécifiées.

Le Client ne dispose à l'encontre du Fournisseur d'aucun droit allant au-delà des dispositions qui précèdent.

7. Obligation de diligence et garantie matérielle

Le Fournisseur exécute les prestations dues conformément au Contrat au moyen d'un personnel spécialisé dûment formé, en appliquant son modèle de démarche et en respectant la diligence usuelle dans son entreprise. Le Fournisseur garantit posséder le savoir-faire nécessaire à l'exécution de la prestation convenue.

Le Fournisseur garantit que, au moment de la réception, les résultats de travail réalisés répondent aux critères contractuels de conformité. En cas d'apparition et de notification d'un défaut dans les six mois suivant la réception, le Client dispose, dans le cadre des droits de garantie prévus par le droit des obligations, exclusivement du droit à la rectification. Si le Fournisseur ne parvient pas, même après l'expiration d'un délai supplémentaire raisonnable, à démontrer la conformité aux critères définis, le Client peut, en cas de faute du Fournisseur, réclamer la réparation du dommage direct. La garantie matérielle ne couvre pas les défauts résultant d'une utilisation incorrecte ou d'autres causes imputables au Client.

8. Responsabilité

Pour les dommages matériels directs et les dommages financiers directs causés au Client, sur quelque fondement juridique que ce soit (retard, inexécution ou exécution incorrecte, manquement au devoir de diligence, garantie matérielle), par le Fournisseur ou ses auxiliaires d'exécution suite à ou en lien avec l'exécution du Contrat, la responsabilité totale du Fournisseur au titre dudit Contrat est limitée à 50% de la rémunération forfaitaire convenue, ou, à défaut de rémunération forfaitaire, à 100% de la rémunération facturée jusque-là pour les prestations déjà fournies. Cette limitation ne s'applique pas à l'indemnisation prévue au ch. 6 ni aux dommages corporels causés par faute.

Toute responsabilité ou obligation du Fournisseur et de ses auxiliaires d'exécution découlant d'une coopération incorrecte ou tardive du Client, pour la perte de données ainsi que pour les dommages indirects, immatériels ou consécutifs, le manque à gagner, les économies non réalisées ou la perte de recettes, les surcoûts du Client ou les prétentions de tiers est exclue. Le Fournisseur n'est pas responsable lorsqu'il est empêché, pour des raisons qui ne lui sont pas imputables, d'exécuter en temps utile et correctement les prestations prévues au Contrat. Les délais d'exécution sont alors prolongés de la durée des circonstances non imputables au Fournisseur.

Cette limitation de responsabilité s'applique indépendamment du fondement juridique de la responsabilité. Demeure réservée toute responsabilité légale impérative plus étendue, notamment en cas de négligence grave ou d'intention illicite.

9. Durée du Contrat

Le Contrat entre en vigueur dès sa conclusion par les deux parties contractantes et est conclu pour la durée de projet définie dans le Contrat.

Les contrats de mandat peuvent être résiliés moyennant un préavis de 30 jours pour la fin d'un mois. La résiliation doit être faite par écrit.

10. Dispositions diverses

10.1 Confidentialité et référence

Les deux parties contractantes et leurs auxiliaires d'exécution s'engagent mutuellement à préserver la confidentialité de tous les documents et informations non publics relatifs au domaine d'activité de l'autre partie qui leur sont accessibles lors de la préparation et de l'exécution du Contrat. Cette obligation subsiste tant qu'il existe un intérêt légitime à la maintenir, même après la fin de la relation contractuelle.

Le Fournisseur est autorisé à utiliser le nom et le logo du Client à des fins de référence dans des documents de marketing. Toute autre référence nécessite l'accord préalable du Client sous forme textuelle.

10.2 Protection des données

Le Fournisseur traite les données personnelles reçues du Client conformément à la politique de confidentialité du Fournisseur, qui peut être consultée dans sa version actuelle à l'adresse suivante: Politique de confidentialité.

Si, dans le cadre de la relation contractuelle, le Fournisseur est amené à traiter des données personnelles pour le compte du Client, les parties concluent un contrat de sous-traitance de données distinct.

10.3 Compensation des créances

Toute compensation de créances du Client par des contre-créances du Fournisseur nécessite l'accord écrit préalable du Fournisseur.

10.4 Forme écrite et modification des CG

Le Contrat, ses annexes ainsi que les éventuelles modifications et ajouts doivent être définis par écrit et signés par les deux parties contractantes pour être valables. La renonciation à cette exigence de forme écrite n'est possible que par un accord écrit. Sont considérées comme respectant la forme écrite aussi bien la signature manuscrite que la signature électronique (p. ex. au moyen de Skribble, DocuSign, etc.).

Si le Fournisseur prévoit une procédure de conclusion de contrat électronique pour la conclusion d'un contrat individuel (comme la confirmation de la commande par le Fournisseur par e-mail à la demande d'un client), celle-ci remplit également l'exigence de la forme écrite.

10.5 Communications

Les communications destinées à l'exercice des droits et obligations découlant du Contrat doivent être envoyées par écrit, par lettre ou par e-mail suivi d'une confirmation par lettre aux adresses des parties contractantes indiquées sur la page de titre du Contrat ou dans le Contrat.

10.6 Nullité partielle

Si certaines dispositions ou parties du Contrat s'avèrent nulles ou invalides, cela n'affecte pas la validité du reste du Contrat. Dans ce cas, les parties contractantes adaptent le Contrat de manière à ce que l'objectif visé par la partie nulle ou invalide soit atteint dans la mesure du possible.

10.7 Cession et transfert

Le Contrat ne peut être cédé ou transféré à des tiers qu'avec l'accord écrit préalable de l'autre partie contractante, le consentement ne pouvant être refusé sans motif raisonnable. Le Fournisseur est en droit de transférer, sans un tel consentement, le Contrat ou certains droits et obligations à une autre société du groupe ou, dans le cadre d'une fusion ou de la vente de l'entreprise, à un acquéreur ou successeur juridique.

10.8 Droit applicable

Le Contrat est régi exclusivement par le droit suisse, à l'exclusion de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises du 11 avril 1980 et à l'exclusion des règles de conflits de lois.

10.9 Règlement des litiges et for juridique

Les deux parties contractantes s'engagent, en cas de divergences d'opinion liées au Contrat, à rechercher de bonne foi un règlement amiable.

Si, malgré les efforts des parties, aucun accord à l'amiable n'est trouvé, le tribunal ordinaire du siège du Fournisseur est déclaré seul compétent pour statuer sur tous les litiges découlant du Contrat ou en relation avec celui-ci, sous réserve du droit du Fournisseur de poursuivre le Client à son siège.

Version du 1er mai 2025

© Swiss Learning Hub AG