Conditions générales (CG) pour les logiciels en tant que service (SaaS) et autres services connexes au sens d'un service cloud

1. Champ d'application des CG

1.1 Champ d'application et validité

Les présentes CG régissent la conclusion, le contenu et l'exécution des contrats entre les parties Swiss Learning Hub AG (ci-après dénommé «Fournisseur») et l'entreprise ou la personne physique (ci-après dénommée «Client») pour l'utilisation limitée du logiciel en tant que service ainsi que d'autres services connexes au sens d'un service cloud. En utilisant le produit SaaS, le Client accepte d'être lié par les termes des présentes CG. Les éventuelles CG du Client ne sont pas acceptées par le Fournisseur.

1.2 Contrat

Le contrat conclu entre le Client et le Fournisseur en ligne ou par écrit (contrat individuel), qui fait référence aux présentes CG, contient le détail des services que les parties contractantes doivent fournir, notamment

- la description détaillée du produit SaaS fourni dans le cadre du service cloud avec les supports d'apprentissage, la documentation d'apprentissage ou tout autre contenu, y compris une description des services;
- l'heure de la mise en service;
- la disponibilité et les heures d'utilisation, y compris les périodes de maintenance, ainsi que les heures ouvrables;
- la liste des éventuels utilisateurs autorisés;
- la rémunération et la métrique à appliquer;
- les exigences techniques d'utilisation (configuration système requise, etc.);
- le nom de la documentation;
- tout autre règlement ou document.

1.3 Ordre de priorité

En cas de contradiction entre le contrat individuel et les présentes CG, les dispositions du contrat individuel prévalent.

2. Conditions d'exécution

2.1 Service cloud du Fournisseur

Dans le cadre du contrat, le Fournisseur fournit au Client le service cloud suivant à titre onéreux ou gratuit:

- Le Fournisseur s'engage à fournir au Client les informations spécifiées au ch. 2.2 dans la mesure convenue conformément au ch. 2.3 pour une utilisation via un réseau de données. À cette fin, le Fournisseur stocke le produit SaaS sur une plateforme serveur à laquelle le client peut accéder via l'un des systèmes de protection des données spécifiés au ch. 2.2, ce qui lui permet d'utiliser le logiciel.
- Le Fournisseur s'engage à fournir des informations conformément au ch. 2.4 pour la fourniture de services de maintenance standard pour le produit SaaS faisant l'objet du contrat, y compris les services d'assistance pour aider le Client en cas de problèmes lors d'une utilisation régulière.
- Le Fournisseur s'engage également à stocker et à sécuriser les données spécifiques au Client générées lors de l'utilisation conformément au ch. 2.5.

Le Fournisseur a le droit de faire fournir par des sous-traitants tout ou partie des services auxquels il est tenu en vertu du contrat. Le Client peut demander à tout moment au Fournisseur des informations sur les sous-traitants auxquels il est fait appel pour la fourniture du service cloud et sur leur fonction. Sauf convention contraire, notamment en ce qui concerne la disponibilité, la garantie et la responsabilité, le Fournisseur est responsable des actes ou omissions de ses sous-traitants ainsi que de ses propres actes ou omissions.

D'autres services du Fournisseur, en particulier les services qui ne sont pas expressément prévus ou convenus dans le service cloud convenu, tels que les services de formation ou de développement, peuvent être convenus séparément par les parties et sont rémunérés en outre par le Client.

2.2 Produit SaaS

Pendant la durée du contrat à compter du moment convenu dans le contrat, le Fournisseur doit mettre à la disposition du Client, par transmission via un réseau de données à titre onéreux, le produit SaaS spécifié dans le contrat avec les fonctionnalités de la documentation d'utilisation actuelle.

L'utilisation du produit SaaS par le Client s'effectue à distance avec les appareils mobiles ou fixes du Client.

La disponibilité, c'est-à-dire la possibilité pour le Client d'utiliser le produit SaaS et les données au point de transfert via un programme client, est réglementée dans le contrat ou résulte du contrat entre le Fournisseur et le prestataire tiers.

Les exigences techniques relatives à l'utilisation / à la connexion réseau du Client sont décrites dans le contrat ou dans la documentation utilisateur. Les exigences techniques qui y sont spécifiées, valables au moment de la conclusion du contrat, peuvent être adaptées unilatéralement par le Fournisseur à tout moment; toutefois, le Fournisseur doit respecter un délai de préavis d'un (1) mois.

2.3 Droits d'utilisation

Pendant la durée du contrat, le Client se voit accorder un droit d'utilisation sur le produit SaaS convenu. Ce droit est non exclusif, non transférable et ne peut faire l'objet d'une sous-licence. Les dispositions de ce ch. 2.3 réglementent de manière définitive les droits d'utilisation du Client.

Le droit d'utilisation comprend uniquement le droit d'utiliser le produit SaaS à distance via une ligne de données pour les propres besoins du Client, pendant les périodes d'utilisation spécifiées dans le contrat et dans la portée qui y est spécifiée.

Si cela est stipulé dans le contrat, le Client peut autoriser des utilisateurs à utiliser le produit SaaS dans la mesure convenue contractuellement. Pour cela, il est tenu d'imposer aux utilisateurs autorisés les dispositions du contrat avant que ceux-ci n'utilisent le produit et de fournir au Fournisseur la preuve de cet effet contraignant dès que celui-ci la demande. Le Fournisseur transmet au Client l'accès principal du Client. Le Client modifie immédiatement ses données d'authentification. Le Client est seul responsable de la gestion des profils d'utilisateurs et des données d'authentification des utilisateurs autorisés.

Les profils d'utilisateurs et les données d'authentification doivent être gardés secrets par le Client et protégés contre tout accès non autorisé. Les données d'accès ne peuvent pas être utilisées plus d'une fois ou par plusieurs personnes en même temps.

Le produit SaaS ne peut en aucun cas être utilisé d'une manière contraire au contrat ou à la loi ou à des fins illégales (y compris la violation des droits de propriété intellectuelle de tiers ou l'utilisation de données obtenues ou traitées illégalement). En particulier, il est interdit au Client et aux utilisateurs autorisés du Client de publier ou de distribuer sur des plateformes publiques, en tout ou partie, les supports d'apprentissage du produit SaaS soumis au présent contrat. Le Client indemnisera le Fournisseur de tous les coûts, dépenses et de toute responsabilité encourus par le Fournisseur à la suite d'une utilisation contraire au contrat ou à la loi. Le Fournisseur est également

en droit de supprimer sans autre forme de procès les données illégales.

Les frais d'accès à distance par le Client (en particulier pour les terminaux nécessaires et les frais de connexion du Client) sont à la charge du Client et celui-ci est seul responsable de la disponibilité de la ligne de données.

Le Client s'engage à se conformer à tout moment aux exigences du système contenues dans le contrat et dans la documentation utilisateur et à s'assurer que les utilisateurs autorisés savent comment utiliser correctement le produit SaaS.

Les droits d'utilisation de logiciels tiers accordés au Client par le Fournisseur sont limités aux droits d'utilisation que le tiers concerné a accordés au Fournisseur. Le Client a la possibilité de vérifier à tout moment les conditions de licence du fabricant tiers auprès du Fournisseur.

Les droits d'utilisation ne se réfèrent qu'au code objet, mais pas au code source. Le Client n'a pas le droit de copier le produit SaaS ou la structure de la base de données. Le Client doit prendre les précautions nécessaires pour s'assurer que des tiers n'ont pas accès au produit SaaS. En cas d'accès non autorisé d'un tiers à la plateforme SaaS et au produit, le Client doit immédiatement le signaler au Fournisseur. Il aide le Fournisseur à prendre tous les moyens autorisés pour protéger ses intérêts.

La documentation utilisateur spécifiée dans le contrat fait partie du droit d'utilisation accordé sur le produit SaaS et est mise à disposition par le Fournisseur sous forme électronique. Dans la mesure où le Fournisseur permet de télécharger la documentation utilisateur, le Client et les utilisateurs autorisés par le Client peuvent télécharger la documentation au moyen d'une ligne de données à partir du serveur du Fournisseur et l'enregistrer, l'imprimer et la reproduire dans un nombre approprié aux fins du contrat, tout en conservant les mentions de droits de propriété intellectuelle existantes. Le Client n'a pas droit à une version imprimée de la documentation d'utilisation.

2.4 Entretien

Sauf accord contraire dans le contrat, le Fournisseur s'engage à fournir les services de maintenance standard suivants pour le produit SaaS dans le cadre de la redevance convenue pour le service cloud:

- assistance au Client en cas de problèmes d'application concernant le produit SaaS pendant les heures ouvrables suivantes: du lundi au vendredi de 09h00 à 12h00 et de 13h30 à 16h30, hors jours fériés fédéraux officiels et jours fériés du canton et de la ville de Zurich;
- réception et examen des messages d'erreur du Client pendant les heures ouvrables;
- gestion des erreurs et des défaillances en cas de dysfonctionnements du produit SaaS;
- mise à jour de la documentation utilisateur et mise à disposition de la documentation utilisateur sous forme électronique.

Si le produit SaaS est un logiciel tiers, l'élimination des erreurs et des défaillances ou les adaptations du produit SaaS ou de sa documentation se limitent à la coordination avec le fabricant du logiciel et à l'installation de correctifs et de mises à jour ou à l'utilisation de la documentation fournie par le fabricant du logiciel.

Tous les autres éventuels services de maintenance qui vont au-delà des services de maintenance standard mentionnés sont facturés au Client selon les tarifs applicables du Fournisseur, dans la mesure où ils sont proposés par le Fournisseur.

Le Fournisseur est en droit de développer et d'adapter le service cloud, en particulier les caractéristiques de performance du produit SaaS, afin de tenir compte du progrès technique, de l'évolution des conditions-cadres légales ou de l'évolution des exigences des utilisateurs. Le Fournisseur informe de ces mises à jour du service cloud avec un préavis raisonnable (généralement 7 jours à l'avance), par exemple en publiant un avis sur la page de connexion. Si l'utilisation de la version mise à jour du service cloud est déraisonnable pour le Client, celui-ci peut résilier le contrat par écrit de manière extraordinaire avec un préavis de 20 jours pour la fin d'un mois.

2.5 Données, stockage et sauvegarde des données

Pour le stockage des données dans le cadre de l'utilisation du produit SaaS, le Fournisseur met à la disposition du Client une capacité de stockage sur les serveurs du Fournisseur conformément au contrat.

Le Fournisseur doit permettre au Client et, le cas échéant, aux utilisateurs autorisés d'exporter leurs données stockées sur le serveur du Fournisseur pendant la durée du contrat et dans les 30 jours suivant la résiliation du contrat selon une procédure standardisée fournie par le Fournisseur. Le Client et les utilisateurs autorisés sont tenus de s'assurer qu'ils ne violent aucun droit de tiers (droits de propriété intellectuelle, droits d'utilisation, accords de non-divulgation) lors de l'exportation des données et de leur utilisation ultérieure.

Le Fournisseur ne garantit pas que les données téléchargées pourront être utilisées sur d'autres systèmes.

Le Fournisseur est en droit de supprimer les données du Client qu'il a stockées 30 jours après la résiliation du contrat, à moins que le Fournisseur ne soit obligé de les stocker en vertu de la loi.

Le Fournisseur prend les précautions appropriées contre la perte de données en cas de défaillance du serveur cloud et pour empêcher tout accès non autorisé aux données du Client par des tiers. À cette fin, le Fournisseur doit effectuer des sauvegardes régulières (au moins une fois par jour), vérifier la présence de virus sur la plateforme du serveur et protéger les données d'accès du Client stockées sur le serveur contre les accès non autorisés par des moyens appropriés.

2.6 Obligations de coopération du Client

Le Client est responsable de la mise à disposition et de la maintenance des terminaux nécessaires à l'utilisation du produit SaaS, de la ligne de données pour l'accès au produit SaaS (p. ex. matériel et système d'exploitation, appareils réseau, location ou connexion Internet, etc.) et veille à ce que leur configuration et leur état technique soient conformes aux spécifications actuelles du Fournisseur. Lors de l'utilisation du produit SaaS par le Client ou par les utilisateurs autorisés qu'il a désignés, le Client respecte les exigences de la documentation utilisateur actuelle et protège les données d'accès contre tout accès non autorisé.

Le Client et les utilisateurs autorisés sont responsables de l'enregistrement et du traitement des données. De plus, ils respectent strictement les dispositions de la loi sur la protection des données.

Le Client et les utilisateurs autorisés s'assurent qu'ils ne portent pas atteinte aux droits de tiers lors de l'utilisation du produit SaaS et du service cloud. Le Client doit immédiatement, à ses propres frais et risques, se défendre contre les prétentions de tiers faisant suite à des violations des droits de propriété intellectuelle et doit informer le Fournisseur par écrit de telles prétentions.

Avant de transmettre des données et des informations au Fournisseur, le Client vérifie la présence de virus et utilise des programmes de protection antivirus de pointe.

En cas de violations graves des conditions d'utilisation du service cloud (par le Client lui-même ou par des utilisateurs autorisés) ou des obligations de coopération du Client, le Fournisseur

est en droit de bloquer l'accès du Client au service cloud. En cas de transfert d'utilisation non autorisé, le Client doit, sur demande, fournir immédiatement au Fournisseur toutes les informations pour l'exercice de ses droits à l'encontre de l'utilisateur, en particulier le nom, l'adresse postale et l'adresse e-mail de l'utilisateur.

3. Rémunération / Facturation

Le Client s'engage à payer la rémunération du service cloud convenue dans le contrat. Le contrat définit également les modalités de facturation et de paiement applicables.

Toutes les factures doivent être payées net par le Client dans les 30 jours suivant la date de la facture sur le compte indiqué par le Fournisseur.

Les factures qui ne sont pas contestées par écrit dans le délai de paiement sont considérées comme acceptées.

Le Fournisseur est en droit de facturer les intérêts moratoires légaux sur tous les paiements impayés après l'expiration du délai de paiement, sans rappel.

Le Fournisseur est en droit d'adapter unilatéralement les prix sur lesquels la rémunération est basée sous forme textuelle, sous réserve d'un délai de préavis de quatre mois, mais pas plus d'une fois par année civile et dans la limite de 5% par rapport à la base de prix alors en vigueur.

4. Propriété intellectuelle

Tous les droits de propriété intellectuelle sur le service cloud fourni au Client en vertu du contrat sont dévolus au Fournisseur ou au fabricant du logiciel. En particulier, le Client n'acquiert aucun droit sur le produit SaaS lui-même (y compris la documentation), les développements et le savoir-faire du Fournisseur.

5. Garantie / Responsabilité

5.1 Diligence raisonnable et garantie

Le Fournisseur est tenu de fournir ses services avec soin et professionnalisme.

Le Fournisseur garantit que le produit SaaS répond aux spécifications convenues contractuellement pendant la durée du contrat. En cas de défauts, qui sont notifiés au Fournisseur par le Client en détail sous forme textuelle dès leur découverte, le Fournisseur prend les mesures appropriées nécessaires pour remédier au défaut dans un délai raisonnable sans aucun frais pour le Client, à condition que le Fournisseur soit responsable du défaut et que le Client (ainsi que les utilisateurs autorisés ou ses mandataires) ne soit pas en faute.

Le Fournisseur ne peut pas garantir que le produit SaaS et sa plateforme de serveur sont exempts d'erreurs, ni qu'ils peuvent être utilisés sans interruption. En particulier, le Fournisseur est en droit de suspendre l'accès pour des travaux de maintenance urgents, même en dehors des périodes de maintenance convenues. La garantie ci-dessus ne s'applique qu'aux conditions d'utilisation recommandées et/ou convenues par le Fournisseur. Le bon fonctionnement du produit SaaS en relation avec des logiciels tiers n'est pas garanti.

En cas de modifications ou d'interventions dans le produit SaaS non effectuées par le Fournisseur, en cas d'utilisation incorrecte ou en cas de conditions de fonctionnement et/ou d'utilisation non conformes au contrat, la garantie expire automatiquement.

Si un tiers conteste la propriété et/ou les droits d'utilisation du produit SaaS qui est mis à la disposition du Client par le Fournisseur sur la base du contrat, le Client doit immédiatement informer le Fournisseur de la réclamation formulée par le tiers. Le Client autorise le Fournisseur à gérer et à régler seul le litige juridique, notamment par le biais d'une transaction. Le Client soutient le Fournisseur à cet égard et suit ses instructions.

En plus de ces dispositions de garantie et de responsabilité ultérieure, les dispositions correspondantes conformément aux conditions générales des fournisseurs tiers, qui peuvent être consultées dans les documents juridiques, s'appliquent au service cloud.

Cette disposition règle de manière définitive la garantie accordée par le Fournisseur et toute autre garantie du Fournisseur est expressément exclue.

5.2 Responsabilité

La responsabilité du Fournisseur en cas de dommages corporels causés de manière fautive est illimitée. La responsabilité pour les dommages matériels directs et les dommages financiers causés de manière fautive par le Fournisseur dans l'exécution du présent contrat est limitée à la somme d'une redevance annuelle que le Client doit payer pour le service cloud.

Toute responsabilité du Fournisseur pour d'autres prétentions et dommages, en particulier des demandes d'indemnisation pour dommages indirects ou consécutifs, perte de profit, perte de jouissance, économies non réalisées, manque à gagner, perte d'exploitation ou de production – quelle que soit leur base juridique – est expressément exclue.

Le Fournisseur n'est en aucun cas responsable du contenu illicite des données stockées chez lui ou de leur utilisation abusive par le Client.

Cette limitation de responsabilité s'applique quel que soit le fondement juridique de la responsabilité et s'applique également aux auxiliaires d'exécution. Demeurent réservées d'autres responsabilités légales obligatoires, par exemple en cas de négligence grave ou d'intention illégale.

6. Durée du contrat

6.1 Durée et résiliation du contrat

Le contrat entre en vigueur dès sa conclusion par les deux parties et est conclu pour une durée contractuelle réglementée dans le contrat, par exemple pour la durée de l'apprentissage ou du stage dans une formation en entreprise ou en école (FIEn ou FIEc) ou pour une durée indéterminée. Si le contrat est conclu pour une durée indéterminée, il peut être résilié à tout moment avec un préavis de 3 mois pour la fin de chaque année civile, sous réserve de toute durée minimale de contrat convenue. La résiliation doit être effectuée sous forme textuelle.

Demeure réservé le droit spécial de résiliation accordé au client dans le cas mentionné au dernier paragraphe du ch. 2.4.

Le contrat peut également être résilié par le Client à tout moment de manière extraordinaire, avec un préavis de 20 jours pour la fin d'un mois, pour un motif grave dont le Fournisseur est responsable, à condition que le Fournisseur n'ait pas remédié à ce motif dans un délai raisonnable (au moins 30 jours) après notification écrite du Client.

Le contrat peut être résilié par le Fournisseur à tout moment par écrit de manière extraordinaire, avec un préavis de 20 jours pour la fin d'un mois, pour un motif grave dont le Client est responsable. Il existe notamment un motif grave en cas d'utilisation contraire à la loi ou au contrat ou si le Client n'effectue pas le paiement en cas de retard de paiement, même après la fixation d'un dernier délai de paiement raisonnable avec menace de résiliation.

6.2 Conséquences de la résiliation

Au moment de la fin du contrat ou après la fin de la phase de retrait, l'accès du Client au service cloud est interrompu. Les données du Client sont ensuite mises à disposition par le Fournisseur pour le téléchargement conformément au ch. 2.5.

D'autres prestations post-contractuelles du Fournisseur qui ne sont pas prévues dans le contrat ne sont dues que si et dans la mesure où elles sont explicitement convenues entre les parties.

7. Dispositions diverses

7.1 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.

7.2 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.

7.3 Compensation des créances

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

7.4 Forme écrite et modification des CG

Le contrat ainsi que les éventuelles modifications et ajouts doivent être définis par écrit et signés par les deux parties contractantes pour être valables. La rénonciation 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.

Le Fournisseur est en droit de modifier les présentes CG à tout moment. Si la modification n'a pas d'effet ou a des effets marginaux (p. ex. adaptations rédactionnelles ou clarifications techniques) sur le Client, le Client est informé des nouvelles CG sous forme textuelle (p. ex. par e-mail ou via le portail client) et les nouvelles CG sont mises à sa disposition sous forme textuelle. Le Client est informé de toute modification matérielle de manière appropriée (p. ex. par e-mail ou sur le portail client) au moins 30 jours avant son entrée en vigueur. Si aucune objection écrite n'est formulée par le Client dans ce délai, les CG modifiées sont réputées acceptées. Dans la notification des modifications, le Fournisseur informe expressément le Client du délai et des conséquences juridiques d'un défaut d'opposition. En cas d'objection de la part du Client dans le délai imparti, les CG précédentes continuent de s'appliquer à la relation contractuelle existante. Dans ce cas, le Fournisseur se réserve le droit de résilier le contrat de manière extraordinaire.

7.5 Communications

Sauf convention contraire, 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.

7.6 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.

7.7 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.

7.8 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.

7.9 Règlement des litiges et for juridique

Les deux parties contractantes s'engagent, en cas de divergences d'opinions 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