

## 1. Objet et structure

Les présentes conditions générales ("CG") régissent la conclusion, le contenu et l'exécution des contrats entre Swissphone Infrastructure SA, Fälmisstrasse 21, 8833 Sams-tagern ("Swissphone") et ses clients pour les produits et services de Swissphone. Les CG font partie intégrante des accords conclus entre Swissphone et le client. Des dispositions dérogeant aux CG ne sont contraignantes que si elles ont été expressément proposées par Swissphone ou acceptées expressément et par écrit par Swissphone.

Les CG s'appliquent exclusivement. Des conditions générales du client divergentes, contraires ou complémentaires ne font partie intégrante du contrat que si et dans la mesure où Swissphone a expressément approuvé leur validité par écrit.

Les CG remplacent toutes les communications et tous les accords antérieurs entre Swissphone et le client. Swissphone n'est liée par aucune déclaration concernant ses produits ou prestations de services, sauf si de telles déclarations sont consignées sous forme de texte, déclarées expressément comme ayant force de contrat et signées par des représentants de Swissphone autorisés à signer.

Les CG se composent des parties suivantes :

- **Partie générale des CG** : Ses dispositions s'appliquent à tous les contrats portant sur des produits ou des services de Swissphone.
- **Partie spéciale** : réglementations spécifiques aux produits ou aux prestations. Les réglementations de la partie spéciale complètent la partie générale et s'appliquent aux éléments respectifs des offres de Swissphone que le client acquiert concrètement. La partie spéciale porte sur :
  - Plateformes et solutions basées sur des logiciels (SaaS)
  - Vente de matériel informatique et octroi de licences de logiciels
  - Services de télécommunications
  - Projets de lancement
  - Réception, réponse et transmission des messages

## 2. Partie générale

### 2.1. Offres, acceptation et entrée en vigueur des contrats

Les offres, listes de prix, descriptions de produits, fiches techniques, prospectus ainsi que les documents techniques de Swissphone sont, sauf convention individuelle expresse contraire, sans engagement et peuvent être modifiés ou révoqués en tout temps.

Les contrats avec Swissphone n'entrent en vigueur qu'après acceptation de la part de Swissphone. Les commandes et les confirmations de commande du client sont considérées comme une offre de conclusion de contrat. Swissphone exprime son acceptation soit par une confirmation de commande, soit par l'exécution de la commande.

Les commandes du client et l'acceptation par Swissphone peuvent se faire par écrit et également sous forme de texte par fax, e-mail ou échange de données électroniques (*electronic data interchange, EDI*) ainsi que par téléphone.

### 2.2. Etendue et contenu des prestations de Swissphone

Les produits ou services concrètement acquis par le client et d'autres détails sont consignés par Swissphone dans une offre, une confirmation de commande ou une facture établie sur la base d'une commande. Les offres et les confirmations de commande font partie intégrante du contrat.

Le contenu et les descriptions détaillées ou les caractéristiques des produits ou des services de Swissphone sont indiqués dans l'offre et, en complément, dans des fiches de données ou de produits séparées. L'offre ou la confirmation de commande renvoie aux fiches de données ou de produits. Sans référence concrète, les fiches de données et de produits disponibles sous "www.swissphone.com" sont applicables. Les fiches de données et de produits font également partie intégrante du contrat.

### 2.3. Critères de performance et garantie

Swissphone fournit en principe ses prestations en tant que prestations qualifiées sur le plan professionnel et sans responsabilité en matière de résultats (c'est-à-dire que Swissphone n'est pas tenue d'obtenir un certain succès ni de fournir des résultats et qu'il n'existe aucun droit de garantie). Swissphone fournit ces prestations de manière professionnelle et avec du personnel qualifié.

La partie spéciale de ces CG ou les offres de Swissphone peuvent en outre prévoir une garantie pour certaines prestations et donc une responsabilité de Swissphone en matière de résultats. La condition est qu'une garantie soit expressément donnée en tant que telle. Dans ce cas, la garantie de Swissphone et les droits du client en cas de défaut sont exclusivement régis par les dispositions des présentes CG.

Les présentes CG et en particulier la partie spéciale des présentes CG définissent de manière exhaustive une éventuelle garantie de Swissphone et les prétentions du client en cas de fourniture non conforme de la prestation. Toute garantie de Swissphone non prévue dans les présentes CG et allant au-delà des dispositions des présentes CG est exclue.

## 2.4. Prestations de tiers

Certaines solutions proposées par Swissphone s'appuient aussi bien sur des prestations de Swissphone que sur des prestations que le client peut obtenir directement de tiers (ci-après "prestations de tiers"). Les prestations de tiers peuvent notamment comprendre des prestations de télécommunication (transmission mobile de données et téléphonie), des services de permanence téléphonique (centre d'appel) et des composants (matériel informatique, logiciel) ou des services de tiers.

Le client doit se procurer de telles prestations de tiers lui-même, en son propre nom et à ses propres frais et risques. Les parties peuvent convenir que Swissphone assiste le client dans l'acquisition de ces prestations. Une éventuelle médiation ou acquisition de prestations de tiers par Swissphone pour le client se fait en tout cas et exclusivement pour le compte et aux risques du client.

Swissphone exclut expressément toute garantie ou responsabilité propre en ce qui concerne des prestations de tiers et toute garantie pour l'interaction de prestations de tiers avec des prestations de Swissphone. Le client est lié aux conditions contractuelles respectives des tiers et doit adresser ses éventuelles prétentions au tiers en question.

## 2.5. Devoir de coopération et responsabilité du client

### 2.5.1. Généralités

Le client est responsable d'une utilisation des produits et services de Swissphone conforme au droit et au contrat. Dans la mesure où Swissphone donne des instructions en ce sens, le client ne doit utiliser que le matériel informatique ou le logiciel désigné par Swissphone.

Le client est tenu de procéder correctement à tous les actes de préparation et de soutien qui lui incombent en relation avec les prestations à fournir par Swissphone. Le client doit notamment mettre à disposition en temps utile les informations et les moyens matériels nécessaires à la fourniture des prestations et accorder à Swissphone l'accès éventuellement requis. Le client est tenu de respecter les modes d'emploi et les éventuelles directives ou instructions de Swissphone concernant l'utilisation des produits et des prestations de service et doit s'assurer que les produits et prestations de service de Swissphone ne sont pas utilisés par des tiers non autorisés.

Certaines prestations de Swissphone nécessitent la transmission de données et d'informations à une installation d'émission et de réception installée chez le client. Selon les cas, le client doit se procurer, installer et exploiter lui-même une telle installation ou mettre à disposition de Swissphone un site d'émission à cet effet. Dans tous les cas, le client est responsable de la conformité juridique du site d'émission et de l'obtention des autorisations officielles nécessaires pour la construction et l'exploitation. L'utilisation d'un site d'émission du client pour une installation de Swissphone est toujours réglée dans un contrat séparé. L'installation en question reste la propriété de Swissphone et peut être utilisée par Swissphone à n'importe quelle fin.

Si le client ne remplit pas entièrement ou à temps ses obligations de collaboration et ses responsabilités, Swissphone décline toute responsabilité pour une éventuelle fourniture de prestations non conforme au contrat. En cas de retard ou de surcroît de travail, les délais peuvent être adaptés et des indemnités supplémentaires peuvent être perçues.

### 2.5.2. Réglementations officielles en particulier

Le raccordement aux réseaux publics et l'utilisation de ces derniers peuvent être soumis à des prescriptions en matière de télécommunication ou autres. Il incombe au client de respecter ces prescriptions et de disposer des éventuelles autorisations nécessaires des autorités compétentes s'il raccorde des appareils ou des systèmes à des réseaux publics ou s'il utilise de tels réseaux.

L'exportation d'appareils, de logiciels ou de systèmes peut être soumise au contrôle des exportations de la Suisse ou d'autorités étrangères. Le client n'est pas autorisé à exporter des appareils, logiciels ou systèmes sans avoir obtenu au préalable les accords ou autorisations nécessaires conformément aux prescriptions applicables.

En cas d'utilisation d'appareils, de logiciels ou de systèmes en dehors de la Suisse, le client est responsable de la conformité des produits aux prescriptions et standards officiels applicables dans le pays de destination concernant l'importation, le design et l'exploitation. Sur demande, Swissphone remet au client des informations pertinentes sur les produits ainsi que des copies des certificats obtenus par Swissphone pour les produits.

## 2.6. Prix, rémunérations, facturation et conditions de paiement

Swissphone fournit ses prestations soit à des redevances uniques ou périodiques, fixes ou variables (en fonction de l'utilisation), soit en fonction des dépenses. Les prix et le type de rémunération sont indiqués dans l'offre ou la confirmation de commande respective de Swissphone ou, à défaut, dans les listes de prix en vigueur de Swissphone. Pour les prestations avec des rémunérations fixes ou des plafonds de coûts, chaque dépense supplémentaire doit être rémunérée séparément. En cas de redevances dépendant d'unités (p. ex. nombre d'utilisateurs ou d'appareils), le nombre d'unités convenu détermine le nombre maximal autorisé ; une sous-consommation ou une diminution du nombre effectivement utilisé ne donne pas droit à une réduction.

Sauf accord contraire, la facturation a lieu à l'avance pour les rémunérations uniques et périodiques et après la fourniture des prestations pour les rémunérations en fonction des dépenses.

Tous les prix et rémunérations s'entendent hors TVA et nets en CHF, EUR, GBP ou USD. Les éventuels frais d'expédition, assurances, taxes, dédouanements et emballages sont à la charge du client. Si des frais correspondants sont perçus auprès de Swissphone, ils doivent être

remboursés par le client à Swissphone après présentation des documents correspondants.

Les frais annexes, tels que les frais de déplacement, les dépenses et les frais de télécommunication, ne sont pas inclus et doivent être remboursés en sus.

Les factures de Swissphone doivent être réglées au plus tard dans les 30 jours suivant leur réception et sans déduction. Si les factures ne sont pas réglées dans le délai de paiement de 30 jours, la demeure intervient sans autre à l'expiration du délai de paiement et un intérêt moratoire de 5% par an est dû. En cas de retard de paiement ou de difficultés de paiement du client, Swissphone est en droit de prélever des frais de rappel, de retirer ou de suspendre des prestations (supplémentaires) dans le cadre du contrat concerné ou d'un autre contrat avec le client, ou de se retirer partiellement ou totalement du contrat concerné avec le client. Le droit de faire valoir des prétentions en dommages et intérêts demeure réservé.

Des déductions sur les montants à payer (que ce soit par compensation avec d'éventuelles contre-créances ou pour d'autres motifs) ne sont autorisées que dans la mesure où la contre-créance ou l'autre motif est constaté par un jugement exécutoire, incontesté ou reconnu par Swissphone.

Swissphone se réserve le droit d'adapter les rémunérations récurrentes selon son appréciation. Les adaptations sont communiquées au client sous la forme choisie par Swissphone. Les adaptations deviennent contraignantes si le client ne les conteste pas par écrit ou par e-mail dans un délai de 30 jours à compter de la communication. Si le client s'y oppose, les rémunérations actuelles continuent de s'appliquer. Dans un tel cas, Swissphone a le droit de résilier prématurément les contrats concernés avec un préavis de trois mois.

Swissphone est en outre autorisée à adapter les prix déjà convenus si des composants ou des produits de tiers faisant partie de produits ou de solutions de Swissphone renchérissent ultérieurement de manière substantielle ou si des composants de remplacement plus chers doivent être acquis en raison d'interruptions de livraison.

## 2.7. Protection des données, données de travail et données techniques

### 2.7.1. Protection des données

Les deux parties sont tenues de respecter les dispositions applicables en matière de protection des données. Les deux parties sont conscientes du fait que, dans le cadre de leurs relations commerciales, des données personnelles concernant l'autre partie, ses collaborateurs et les tiers auxquels il est fait appel peuvent être traitées. Les deux parties se déclarent d'accord et consentent à ce que de telles données soient traitées pour le déroulement et l'entretien de la relation commerciale. Les parties se déclarent en outre d'accord pour qu'une partie fasse traiter les données susmentionnées par des tiers (tenus de respecter la protection des données) en Suisse et à l'étranger à des fins de traitement des contrats et des factures et/ou de gestion des relations avec la clientèle (CRM). Chaque partie est tenue d'informer préalablement et de manière juridiquement suffisante ses collaborateurs du traitement de leurs données personnelles par l'autre partie et, si nécessaire, d'obtenir leur consentement suffisant.

Swissphone traite les données de travail du client que le client transmet à Swissphone sur mandat et selon les instructions du client. Le client est tenu d'informer préalablement et de manière juridiquement suffisante les personnes concernées par les données de travail (sujets de données) sur le traitement de leurs données personnelles par Swissphone et, si nécessaire, d'obtenir leur consentement suffisant. Swissphone ne doit pas être qualifiée de détentrice d'un éventuel fichier de données correspondant, mais de responsable du traitement des données du client. Sur demande, Swissphone conclura avec le client un accord séparé de traitement des données de commande, si le droit applicable en matière de protection des données l'exige.

Le client accepte que Swissphone puisse utiliser les données de contact des collaborateurs du client obtenues en relation avec le contrat (à l'exclusion des données de travail traitées sur mandat du client) pour la transmission de matériel de marketing par lettre, téléphone ou e-mail. Le client peut révoquer cette autorisation en tout temps en informant Swissphone.

Pour le reste, le traitement des données personnelles est régi par la déclaration de protection des données de Swissphone (disponible sur [www.swissphone.com](http://www.swissphone.com)).

### 2.7.2. Utilisation de données techniques par Swissphone

Les appareils, logiciels ou systèmes de Swissphone peuvent être conçus de manière à ce que Swissphone puisse y accéder à distance à des fins de télédiagnostic et de télé-maintenance ou que ceux-ci envoient des messages automatisés à Swissphone. Swissphone peut alors saisir des données techniques et les lire dans les systèmes de Swissphone. En font notamment partie les données qui concernent l'état technique ou opérationnel ou des irrégularités.

De telles données techniques appartiennent en principe au client. Le client accorde à Swissphone un droit d'utilisation non exclusif et irrévocable de ses données techniques, afin de soutenir le client dans l'utilisation d'appareils, de logiciels ou de systèmes. Swissphone a le droit de copier, d'enregistrer, d'analyser, de traiter, de filtrer, de comparer avec des données de tiers et d'évaluer les données techniques.

En outre, Swissphone est autorisée à utiliser des données techniques du client sous forme anonymisée (c'est-à-dire sans possibilité d'en déduire l'identité du client) avec des données techniques provenant de tiers et à les réunir, les classer, les filtrer, les modifier, les analyser et les enregistrer. Ceci notamment dans le but d'en tirer des informations ou des connaissances pertinentes en relation avec les produits et les services de Swissphone.

## 2.8. Confidentialité

Les deux parties sont tenues, même au-delà de la durée de la relation contractuelle, de traiter de manière confidentielle tous les secrets de fabrication et d'affaires auxquels elles ont eu accès, ainsi que toutes les autres informations, données et documents confidentiels de l'autre partie reçus ou perçus dans le cadre de l'établissement de l'offre, de la préparation de la fourniture de la prestation, des négociations contractuelles ou de l'exécution du contrat, et de ne les utiliser qu'aux fins de la relation contractuelle et uniquement sur une base "need-to-know".

La transmission d'informations confidentielles à des tiers requiert l'accord écrit préalable de l'autre partie.

## 2.9. Droits de propriété intellectuelle

Swissphone ou ses éventuels donneurs de licence restent titulaires de tous les droits sur les produits et services de Swissphone, y compris les droits de brevet, d'auteur ou autres droits de propriété intellectuelle. Le client reconnaît ces droits de Swissphone ou de ses donneurs de licence.

Swissphone confirme que ses produits et prestations de service ne violent pas les droits de tiers, en l'état des connaissances de Swissphone. Swissphone ne garantit toutefois pas que ses produits et services ne violent pas les droits de tiers.

## 2.10. Limitation de responsabilité

La responsabilité de Swissphone pour les dommages causés intentionnellement ou par négligence grave n'est pas limitée.

Toute autre responsabilité de Swissphone ou toute responsabilité dépassant ce cadre est exclue. Swissphone n'est en aucun cas responsable (i) des dommages causés par négligence légère ou par hasard, (ii) des dommages directs, indirects ou consécutifs, du manque à gagner ou des économies non réalisées, de la perte de données, des dépenses supplémentaires ou des prétentions formulées par des tiers, des interruptions d'exploitation, des pertes de goodwill ou des dommages dus au retard, ainsi que (iii) de tout acte ou omission des auxiliaires de Swissphone ; que ce soit sur le plan contractuel ou extracontractuel.

## 2.11. Durée et fin des contrats à durée déterminée

Les contrats conclus pour une durée indéterminée entre Swissphone et le client peuvent être résiliés en tout temps par chacune des parties pour la fin d'un mois, dans le délai de résiliation applicable.

Les contrats conclus pour une durée initiale fixe peuvent être résiliés par chacune des parties pour la fin de la durée initiale, dans le délai de résiliation applicable. En l'absence de résiliation, ces contrats se renouvellent tacitement pour des périodes de douze mois, jusqu'à ce qu'ils soient résiliés par l'une des parties pour la fin d'une période de renouvellement, dans le délai de résiliation applicable.

Les délais de résiliation sont stipulés dans la confirmation de commande ou dans la facture de Swissphone établie sur la base d'une commande. À défaut et si aucun délai de résiliation n'est autrement indiqué sur «[www.swissphone.com](http://www.swissphone.com)», le délai de résiliation est de 3 mois et la résiliation doit avoir lieu pour la fin d'une année civile.

## 2.12. Droit applicable et juridiction compétente

Toutes les relations juridiques entre Swissphone et le client sont soumises au droit suisse. La Convention de Vienne sur les contrats de vente internationale de marchandises (CISG) n'est pas applicable.

Le for exclusif est au siège respectif de Swissphone. Swissphone est toutefois libre de faire appel au tribunal compétent du siège ou du domicile du client.

## 2.13. Dispositions finales de la partie générale

Si Swissphone ne peut pas remplir tout ou partie de ses obligations pour des raisons indépendantes de sa volonté, Swissphone peut, selon sa libre appréciation, résilier tout ou partie des contrats avec le client. Swissphone n'est pas responsable des pertes ou dommages qui résultent de la non-exécution de ses obligations pour des raisons indépendantes de sa volonté.

Swissphone est autorisée à faire appel à des sous-traitants pour l'exécution du contrat. Swissphone n'est responsable que de la diligence appropriée dans le choix, l'instruction et la surveillance des sous-traitants auxquels il est fait appel, mais pas des prestations, actions ou omissions des sous-traitants.

Swissphone s'efforce toujours de respecter les délais de livraison et les dates indiquées par Swissphone. Swissphone ne peut toutefois pas garantir le respect des délais de livraison et des dates. Le client n'est pas autorisé à faire valoir des prétentions de quelque nature que ce soit en raison de retards ou à invoquer les dispositions relatives à la demeure.

Swissphone est autorisée à céder et à transférer les droits et les obligations découlant des relations juridiques entre Swissphone et le client, individuellement ou globalement pour les contrats, à d'autres sociétés du groupe Swissphone, sans que l'accord du client soit nécessaire.

Swissphone est autorisée à faire référence au client et à la collaboration dans le cadre de son marketing. Les mesures de marketing spéciales telles que les Success Stories, les White Papers et autres sont, dans la mesure du possible, convenues au préalable avec le client.

Si certaines dispositions des présentes CG sont invalides ou caduques, cela n'affecte pas la validité des autres dispositions et des CG dans leur ensemble. Dans un tel cas, les dispositions invalides seront remplacées par des dispositions qui correspondent le mieux à l'intention sous-jacente.

Swissphone a le droit d'adapter en tout temps les présentes CG. Les nouvelles versions deviennent contraignantes par une communication correspondante au client, si le client ne les conteste pas par écrit ou par e-mail dans les 30 jours à compter de la communication. Si le client s'y oppose, les contrats en cours entre Swissphone et le client restent soumis aux anciennes versions.

## 3. Partie spéciale

### 3.1. Plateformes et solutions basées sur des logiciels (SaaS)

#### 3.1.1. Généralités

Les plateformes et solutions basées sur des logiciels sont exploitées par Swissphone sous forme d'offres SaaS ou Cloud. Le client a la possibilité d'utiliser à ses propres fins, via une connexion Internet et pendant la durée du contrat, le logiciel enregistré et exécuté sur les serveurs de Swissphone ou d'un prestataire de services mandaté par Swissphone. En règle générale, il n'y a pas d'installation sur l'environnement informatique du client.

Swissphone met à disposition du client la plateforme/solution à des points de transfert pour utilisation. Swissphone exploite la plateforme/solution et est responsable de la puissance de calcul et de l'espace de stockage et de traitement des données nécessaires à son utilisation.

L'établissement et le maintien de la connexion de données entre les systèmes informatiques du client et le point de transfert incombent au client.

Contre paiement des redevances respectives, Swissphone accorde au client, pendant la durée du contrat, un droit personnel, non exclusif, non transmissible et non sous-licenciable d'utilisation de la plateforme/solution concernée. Ce droit d'utilisation ne transfère aucun droit sur la plateforme/solution, en particulier aucun droit de propriété et aucun droit de propriété intellectuelle.

#### 3.1.2. Disponibilité

Swissphone s'efforce d'assurer une disponibilité élevée de ses plateformes/solutions, mais ne peut pas garantir cette disponibilité ni l'absence de perturbations. Swissphone attire en outre l'attention du client sur le fait que des limitations ou des dégradations d'une plateforme/solution peuvent survenir, qui sont hors de la sphère d'influence de Swissphone. En font notamment partie les actions de tiers, les conditions techniques sur lesquelles Swissphone n'a aucune influence, y compris Internet, la disponibilité de l'énergie ainsi que les cas de force majeure. Le matériel informatique, les logiciels et l'infrastructure technique utilisés par le client peuvent également avoir une influence sur l'obtention et l'utilisation d'une plateforme/solution.

#### 3.1.3. Dépannage et travaux de maintenance

Swissphone éliminera si possible les perturbations importantes d'une plateforme/solution dans un délai de 24 heures. Une prolongation raisonnable dans des cas particuliers demeure réservée. Les erreurs dans une plateforme/solution sont corrigées par Swissphone dans un délai raisonnable. Les erreurs mineures qui n'entraînent pas d'entrave notable aux fonctions sont éliminées par des mises à jour que Swissphone installe régulièrement dans des délais définis. Swissphone ne garantit pas que les dérangements/erreurs soient ou puissent être effectivement éliminés.

Swissphone effectue régulièrement des travaux de maintenance. Pendant les travaux de maintenance, l'utilisation d'une plateforme/solution peut être impossible ou limitée. Les travaux de maintenance planifiables sont effectués pendant des fenêtres de maintenance définies. Si de tels travaux de maintenance entraînent des interruptions prévisibles qui dépassent le seuil de tolérance défini pour une plateforme/solution ou si l'exécution de travaux de maintenance en dehors des fenêtres de maintenance est nécessaire, le client en est généralement informé par e-mail 14 jours à l'avance. Les travaux de maintenance non planifiables et en particulier les travaux de maintenance urgents ou d'urgence peuvent être effectués à tout moment et sans préavis. Le client en sera informé dans les meilleurs délais.

#### 3.1.4. Support technique

Selon le modèle de contrat, l'assistance technique est incluse ou optionnelle et donne lieu à une rémunération supplémentaire. Les prestations de support ne sont fournies qu'à des personnes autorisées, enregistrées et qualifiées pour le recours au support, et seules ces personnes sont habilitées à faire des annonces de dérangement ou à appeler le support. Les messages d'autres personnes ne sont pas traités par Swissphone. Swissphone n'accepte que les annonces de dérangements ou d'erreurs possibles d'une plateforme/solution et de problèmes d'application. Les autres messages ou demandes ne doivent pas être traités et peuvent rester sans réponse.

Les messages ne peuvent être transmis que par les canaux spécifiques indiqués par Swissphone. Swissphone traite les messages reçus pendant les heures d'exploitation applicables à un modèle de contrat. Les éventuels délais de réaction, de réponse et autres indiqués sont des délais visés, dont le respect n'est pas garanti.

#### 3.1.5. Modifications techniques

Swissphone peut en tout temps modifier les accès aux plateformes/solutions ou le logiciel d'interface correspondant si des raisons administratives, opérationnelles ou techniques l'exigent. Si de telles modifications entraînent des adaptations du système ou des processus du côté du client, Swissphone en informera les clients par e-mail, dans la mesure du possible, au moins 14 jours à l'avance.

#### 3.1.6. Apps

Swissphone peut mettre à la disposition du client, avec ses plateformes/solutions, des apps correspondantes via des app stores. Swissphone actualise régulièrement ces apps et corrige dans la mesure du possible les erreurs ou dysfonctionnements connus. Par ailleurs, les apps sont mises à disposition "en l'état" et à l'exclusion de toute garantie et responsabilité.

#### 3.1.7. Restrictions générales et obligations du client

Le client est seul responsable de la conservation en lieu sûr, du traitement confidentiel et de la non-transmission de ses données d'accès (p. ex. adresse e-mail et mot de passe) à des personnes non autorisées. Le client doit empêcher l'accès non autorisé par des tiers par des mesures appropriées et instruire ses collaborateurs en conséquence. En cas de perte ou de transmission de données d'accès à des tiers, le client est en tout cas responsable des coûts ou dommages résultant d'une éventuelle utilisation non autorisée. Les plateformes/solutions ne peuvent être utilisées que pour les propres besoins du client. Toute utilisation à des fins tierces est interdite. Il est notamment interdit au client d'exploiter commercialement une plateforme/solution, comme par exemple de la revendre ou de la rendre accessible au public.

Les plateformes/solutions ne doivent pas être utilisées de manière abusive, c'est-à-dire à des fins étrangères à l'entreprise ou contraires au contrat, et en particulier pas pour nuire à des tiers, ni être manipulées, trompées ou contaminées par des logiciels étrangers (virus, logiciels malveillants, programmes, etc.).

## 3.2. Vente de matériel informatique et octroi de licences de logiciels

### 3.2.1. Vente et livraison de matériel informatique

Swissphone vend au client du matériel informatique provenant de la production de Swissphone ou de fabricants tiers. La livraison est effectuée selon l'appréciation de Swissphone et aux risques et frais du client. Les dates de livraison et d'expédition sont des estimations et sont considérées comme des dates approximatives.

La propriété du matériel informatique reste chez Swissphone jusqu'à la réception du paiement intégral. Le client est tenu de collaborer aux mesures de protection de la propriété de Swissphone. Le client autorise notamment Swissphone à inscrire sa propriété dans le registre de réserve de propriété correspondant.

Le client est tenu de soumettre les livraisons de matériel informatique à un contrôle de réception dès leur réception et de formuler d'éventuelles réclamations dans un délai de 14 jours. S'il omet de le faire ou s'il utilise le matériel informatique de manière productive, la livraison est considérée comme acceptée. En cas de réclamations justifiées, Swissphone remédiera aux éventuels défauts selon sa propre appréciation. Toute autre prétention du client pour livraison défectueuse, notamment en dommages-intérêts, réduction de prix ou résiliation du contrat, est exclue.

### 3.2.2. Licences de logiciels

Swissphone met à disposition du client une copie du logiciel sous licence ainsi qu'un exemplaire de la documentation correspondante sur un support de stockage physique ou par transmission électronique. Si la licence est octroyée dans le cadre d'un modèle de location, la mise à disposition se fait uniquement sous forme de prêt.

Les licences accordées par Swissphone se rapportent exclusivement au code lisible et exécutable par machine du logiciel ainsi qu'aux manuels d'utilisation et documents publiés disponibles pour le logiciel, et aux éventuelles mises à jour ou révisions du logiciel que le client obtient de Swissphone. Tous les droits sur les logiciels demeurent chez Swissphone ou ses donneurs de licence et sont réservés.

Swissphone octroie des licences après avoir reçu les redevances correspondantes. Les droits de licence concédés par Swissphone sont non exclusifs, non transmissibles et non sous-licenciables et permettent au client d'utiliser le logiciel à ses propres fins internes à l'entreprise, dans la mesure des paramètres d'utilisation respectivement applicables. Le logiciel ne doit pas être cédé, remis ou communiqué à des tiers, que ce soit à titre onéreux ou gratuit, ni être utilisé en faveur ou pour le compte de tiers.

Il est interdit au client de modifier, d'adapter, d'éditer, de désassembler, de décompiler ou de décrypter tout ou partie du logiciel sous licence de Swissphone.

### 3.2.3. Garantie

Swissphone garantit pour une durée de deux ans (matériel informatique) ou de six mois (logiciel) que les fonctions selon la description dans la fiche technique ou la fiche produit correspondante sont pour l'essentiel maintenues. Cette garantie est expressément soumise à la réserve que le matériel informatique ou le logiciel ne puisse pas être utilisé de manière ininterrompue et sans erreur ou dans toutes les combinaisons souhaitées. Toute autre garantie est exclue.

La garantie est supprimée en cas de défauts et de dérangements non imputables à Swissphone, tels que l'usure naturelle, le hasard, la force majeure, un traitement inapproprié, le non-respect du mode d'emploi ou des prescriptions d'exploitation, des

interventions du client ou de tiers, des sollicitations excessives, des moyens d'exploitation inappropriés ou des influences environnementales extrêmes. La garantie est notamment supprimée si un défaut ou un dérangement est dû à l'intervention d'un tiers ou à un dysfonctionnement de l'infrastructure, du matériel informatique ou des logiciels utilisés par le client, ou si le client ou un tiers (y compris les partenaires de distribution de Swissphone) intervient sur le matériel informatique ou les logiciels, les manipule ou les modifie.

Les demandes de garantie sont à faire valoir dans les 14 jours suivant l'apparition de défauts ou de dysfonctionnements, de manière argumentée et détaillée.

Swissphone remédiera gratuitement à d'éventuels défauts, selon sa propre appréciation, par une réparation, une livraison de remplacement ou d'une autre manière, s'il y a un cas de garantie. Toute autre prétention du client en raison de défauts, notamment en dommages-intérêts, réduction de prix ou résiliation du contrat, est exclue.

La garantie pour le matériel informatique ou les logiciels de fabricants tiers est en outre soumise aux conditions commerciales du fabricant tiers et à la possibilité d'un recours effectif contre ce dernier. Si les conditions commerciales du fabricant tiers prévoient des garanties moins étendues, ce sont ces dernières qui s'appliquent. En l'absence de possibilité de recours, toute garantie est annulée.

### 3.2.4. Maintenance du matériel informatique et des logiciels

Les prestations de maintenance pour le matériel informatique ou les logiciels ont pour but de garantir que les fonctions du matériel informatique ou des logiciels, telles que décrites dans la fiche technique ou la fiche produit correspondante, soient maintenues pour l'essentiel et pour la durée de la maintenance, même au-delà de la période de garantie. Une garantie à cet égard n'est toutefois pas assumée et est exclue. Les prestations de maintenance sont fournies en tant que services sans responsabilité de résultat.

Les prestations de maintenance sont fournies, selon le cas, sur la base d'un abonnement ou contre rémunération du temps et du matériel.

## 3.3. Services de télécommunications

### 3.3.1. Généralités

Les prestations de télécommunication de Swissphone permettent au client de transmettre et de recevoir des données et des informations via les réseaux de radiomessagerie de Swissphone ou, selon les cas, via d'autres infrastructures de télécommunication.

La portée technique des réseaux de radiomessagerie de Swissphone est illustrée dans des cartes de couverture séparées. Les cartes de couverture et les indications de localisation n'ont pas de caractère obligatoire et peuvent être adaptées en tout temps par Swissphone. L'indication de la portée est de nature purement informative et ne signifie pas qu'une couverture sans faille et sans interruption est assurée à l'intérieur de la portée. De plus, en cas de conditions défavorables, des zones d'ombre radio peuvent apparaître même dans les zones indiquées comme étant couvertes, ce qui entrave ou rend impossible la réception.

### 3.3.2. Disponibilité et protection contre les intrusions

Les disponibilités des réseaux de radiomessagerie de Swissphone indiquées par Swissphone constituent des valeurs indicatives et des disponibilités visées. Swissphone ne garantit pas la disponibilité de ses réseaux de radiomessagerie ou d'autres infrastructures de télécommunication et ne répond pas des perturbations, retards, interruptions, pertes ou dysfonctionnements dans l'exploitation radio et dans la transmission. Les prétentions du client en raison d'une disponibilité insuffisante, notamment aussi en matière de réduction de la rémunération, de dommages-intérêts ou de résiliation du contrat, sont exclues.

Swissphone prend des mesures appropriées pour protéger ses réseaux de radiomessagerie contre des interventions non autorisées. Swissphone ne peut toutefois pas garantir la protection des données et informations transmises. Malgré de telles mesures, il ne peut pas être totalement exclu que des personnes non autorisées consultent, manipulent ou utilisent d'une autre manière les données et informations transmises via les réseaux de radiomessagerie ou d'autres infrastructures de télécommunication.

### 3.3.3. Dépannage et travaux de maintenance

Dans la mesure du possible, Swissphone éliminera les perturbations importantes dans les réseaux de radiomessagerie de Swissphone dans un délai de 24 heures et les autres perturbations dans un délai raisonnable. Des prolongations dans des cas particuliers demeurent réservées. Swissphone ne garantit pas que les perturbations puissent effectivement être éliminées.

Swissphone effectue régulièrement des travaux de maintenance. Pendant les travaux de maintenance, l'utilisation des réseaux de radiomessagerie Swissphone peut être temporairement impossible ou limitée. Les travaux de maintenance planifiables sont effectués pendant des fenêtres de maintenance définies.

### 3.3.4. Règles d'utilisation et responsabilité du client

Lorsqu'il utilise les réseaux de radiomessagerie de Swissphone ou d'autres infrastructures de télécommunication, le client doit respecter les dispositions légales et les prescriptions d'utilisation de Swissphone. En particulier, les infrastructures de télécommunication ne doivent pas être utilisées pour diffuser des contenus illégaux ou choquants ou pour commettre des actes illégaux ou choquants. Le client doit s'assurer par des mesures appropriées que ses accès aux infrastructures de télécommunication ne sont pas utilisés par des tiers non autorisés.

Le client assume seul la responsabilité du contenu de ses données et informations transmises via Swissphone. Swissphone transmet uniquement des données et des informations introduites par ou pour le client et n'assume aucune responsabilité quant au contenu, à l'exactitude, à l'absence de retard, à l'étendue des prestations, à d'éventuelles modifications de prestations ou à la continuité des données et informations transmises.

Le client doit s'assurer que les numéros d'appel qu'il a indiqués ou mis en place sont corrects. Swissphone ne vérifie pas les numéros d'appel.

Si Swissphone devait être mise en cause parce que le client n'a pas respecté les dispositions ci-dessus, il doit indemniser Swissphone dans son intégralité. Il doit en outre rembourser le temps consacré par Swissphone aux clarifications internes et externes ainsi qu'au traitement et à la réponse des demandes de tiers (presse, autorités, destinataires d'informations, etc.).

## 3.4. Projets de lancement

### 3.4.1. Généralités

Dans le cadre de projets d'introduction, Swissphone fournit des prestations de planification, d'intégration et d'implémentation pour les solutions du client.

Swissphone fournit ces prestations avec responsabilité du résultat si et dans la mesure où les parties ont convenu et fixé par écrit des critères d'exécution mesurables à cet effet. Dans la mesure où aucun critère de réalisation n'a été fixé, Swissphone fournit ces prestations en tant que prestations qualifiées sur le plan technique sans responsabilité du résultat.

### 3.4.2. Réception et garantie

Les projets d'introduction sont soumis à une réception par le client. Le client doit contrôler et réceptionner les prestations de Swissphone à la fin de la fourniture des prestations ou après réception de l'avis de disponibilité à la réception et signaler les éventuels défauts par écrit au plus tard dans les 14 jours. Si le client omet de procéder à la réception dans les délais ou s'il met la solution d'alarme ou autre solution en service opérationnel avant, les prestations de Swissphone sont considérées comme approuvées et réceptionnées.

La procédure de réception doit être consignée dans un procès-verbal. Le procès-verbal de réception doit notamment consigner les résultats de la vérification de la conformité aux critères de réalisation.

Swissphone examinera les défauts signalés et informera le client si ceux-ci sont reconnus comme des défauts et comment ils seront traités par la suite. S'il y a des défauts, Swissphone y remédiera selon sa propre appréciation et gratuitement. En cas de défauts importants, le client peut déclarer, en cas d'échecs répétés, c'est-à-dire d'impossibilité, d'inacceptabilité ou de retard déraisonnable de la réparation, qu'il se retire du projet d'introduction. Dans ce cas, le contrat est résilié dès la communication de la déclaration du client. Il n'y a pas d'annulation, les prestations fournies restent acquises au client et les paiements effectués restent acquis à Swissphone.

Toute autre réclamation pour défaut ou garantie est exclue.

## 3.5. Réception, réponse et transmission des messages

Dans le cadre de ses prestations, Swissphone peut, moyennant un accord correspondant, recevoir des messages spécifiques du client pour les traiter, y répondre ou les transmettre. Cela concerne notamment l'accès au service de piquet et les prestations d'assistance et de maintenance. Selon la conception de la prestation, les messages du client peuvent être transmis par téléphone, par e-mail, par des systèmes de portail ou de ticketing ou par d'autres services techniques tels que des bots, des forums ou des procédures d'accès à distance.

Le point de transmission pour toutes les annonces de ce type du client est le point d'entrée de l'annonce dans les systèmes respectifs propres à Swissphone. Swissphone ne répond pas de la disponibilité des services de base nécessaires à la remise d'un message, tels que la téléphonie ou Internet (p. ex. en cas de panne du fournisseur de service de base ou en cas de panne de courant). Il est de la responsabilité du client de s'assurer que les annonces parviennent effectivement à Swissphone.

De manière générale, les temps de réponse, de traitement, de disponibilité et autres se calculent exclusivement à partir du moment de la remise à Swissphone et en tenant compte des temps d'exploitation ou de disponibilité applicables.