

CONDITIONS GÉNÉRALES

Référentiel: ConditionsGenerales_FRV4_0r10.docx du 2017-12-17

Niveau de confidentialité: Interne/Mandant

Remarques préliminaires:

Les références aux personnes et fonctions sont uniquement formulées au masculin dans un but de simplification d'expression; elles s'entendent également au féminin.

La version à jour la plus récente est disponible en accès libre en tout temps dans la GED. Une sauvegarde et mise à jour régulières assurent la pérennité de la source et de son contenu.

Signature Mandant:

Signature Mandataire:

Table des matières

1. Préambule.....	3
2. Application des Conditions Générales	3
3. Validité du contrat.....	3
4. Durée de validité du contrat	3
5. Clause de transfert des risques	4
6. Propriété intellectuelle.....	4
7. Procédures et modalités de commandes.....	5
8. Conditions d'intervention	6
8.1. Horaires d'intervention.....	6
8.2. Honoraires.....	6
8.3. Frais et prestations à la charge du Client/Mandant.....	6
9. Conditions de paiement.....	7
9.1. Annulations	8
9.2. Cadre qualité/pénalités.....	8
10. Confidentialité/Informations	9
11. Valeur juridique.....	10
12. Communication	10
13. Garanties/Maintenance.....	11
13.1. Support.....	11
13.2. Bugs et Dysfonctionnements	12
13.3. Mises à jour.....	12
14. Sous-traitance	13
15. Clauses d'engagement	13
16. Limitation des responsabilités.....	13
17. Sécurité des employés	14
18. Cas de force majeure	15
19. Stipulations diverses.....	15
20. Conventions sur la preuve	15
21. For Juridique	15
22. Durée et périmètre de validité	16
23. Accord.....	17

Signature Mandant:

Signature Mandataire:

1. Préambule

Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée et entre en force dès sa signature par les parties concernées ou dès que la facture associée est payée par le Client/Mandant les **Conditions Générales** sont réputées acceptées.

En cas de non-respect avéré des **Conditions Générales**, servant aussi de **Conditions Générales d'Achat**, les collaborations ou commandes peuvent être annulées par les deux parties unilatéralement.

Ces présentes **Conditions Générales** prévalent sur toutes **Conditions Générales** ou particulières du Client/Mandant. Toute dérogation ou modifications aux présentes conditions ne sera valable qu'après accord écrit et signé.

2. Application des Conditions Générales

Les présentes **Conditions Générales** sont applicables à tous les produits et services vendus par notre organisation. Elles sont applicables dans leur intégralité pour tout contrat passé entre le Mandataire et le Client/Mandant en Suisse ou à l'étranger, quel que soit le lieu de livraison. Aucune dérogation aux présentes **Conditions Générales** ne pourra être admise sans accord exprès et préalable de notre organisation. Toute condition contraire aux présentes **Conditions Générales** posée par l'acheteur, dans ses **Conditions Générales** d'achats ou dans tout autre document, sera inopposable à notre organisation, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance.

3. Validité du contrat

Le contrat n'est valable que dès le moment où le Client/Mandant a précisément communiqué la définition de la mission, ses modalités et le mode de rémunération par écrit suivant le formulaire ad hoc.

Il appartient au Client/Mandant d'approuver ou de formuler toutes observations en temps utile concernant l'avant-projet, le projet, l'étude détaillée, les **Devis** et, d'une manière générale tous les éléments caractéristiques que comporte la mission.

Tout contrat passé auprès de notre organisation est ferme et définitif pour le Client/Mandant dès la réception par notre organisation d'un bon de commande, de l'accord du Client/Mandant sur son **Devis** par la mention « bon pour accord », ou de tous autres supports faisant état d'une commande.

4. Durée de validité du contrat

En cas de faute grave prouvée dont le consultant est entièrement responsable le Client/Mandant peut annuler le contrat et notre organisation sera dans l'obligation de rembourser intégralement l'intervention ou la solution.

Signature Mandant:

Signature Mandataire:



Tout contrat de projet à durée déterminée interrompu pour des raisons ne mettant pas en cause directement la prestation du consultant se verra facturé à hauteur de la durée d'intervention effectuée jusqu'à interruption.

Tout contrat de projet à durée déterminée prend fin à la date d'expiration prévue au cas contraire les deux parties devront revalider un nouveau bon pour accord. Si le contrat à durée déterminée est résilié par le Client/Mandant avant cette date, sans faute de la part du consultant, notre organisation recevrait à titre d'indemnité une somme qui ne saurait être inférieure à 20% des honoraires restant à percevoir.

5. Clause de transfert des risques

Le Client/Mandant est tenu de payer le prix nonobstant de la perte ou la détérioration de la chose relative aux présentes **Conditions Générales**, à moins que ces événements ne soient directement dus au fait du prestataire dont il est responsable. Donc le Mandataire ne peut être tenu responsable d'une impossibilité ou d'un retard dans l'exécution de ses obligations pour des raisons indépendantes de sa volonté.

En cas de remise d'une chose non conforme aux **Conditions Particulières**, les risques sont transférés à l'acheteur à compter de la remise effectuée, abstraction faite de la non-conformité de la chose, dans les conditions prévues au contrat et à la présente loi, lorsque l'acheteur n'a ni déclaré la résolution du contrat ni demandé le remplacement de la chose.

Si la vente a pour objet une chose en cours de voyage par mer ou par terre, les risques sont assumés par le Client/Mandant à partir du moment de la remise de la chose au transporteur.

Si, au moment de la conclusion du contrat, le Client/Mandant savait ou aurait dû savoir que la chose était détériorée ou non conforme aux standards recommandés par des normes les risques lui incombent totalement. Il est donc de la responsabilité du Client/Mandant de s'assurer que le prestataire est en conformité avec toutes les réglementations et standards exigés ou souhaitables.

La clause de transfert de risques s'applique également en cas de prêt de matériel par le Client/Mandant au Mandataire. Le Mandataire ne peut donc pas être tenu pour responsable de vols ou détérioration si le Client/Mandant n'a pas au préalable exigé sur un support papier ou électronique ou n'a pas vérifié la conformité des moyens de stockage avec le niveau de sécurité désiré.

6. Propriété intellectuelle

La présente clause s'applique à tous les fichiers, bien matériels ou services qui seront utilisés ou créés dans le cadre des activités nécessaires au déroulement du projet sauf clause contractuelle spéciale.

Le Client/mandat et le Mandataire garantissent que la source de tout travail ne portera pas atteinte à l'ordre public ni aux bonnes mœurs et seront libres de droits ou que les autorisations écrites (autorisation que vous aurez pris le soin d'archiver ou de communiquer au département

Signature Mandant:

Signature Mandataire:



juridique) nécessaires ont été obtenues pour une utilisation dans des conditions commerciales explicites. Le Client/Mandant et le Mandataire s'engagent à tenir indemne chacune des parties respectives de toute condamnation à cet égard.

La totalité des informations, documents et résultats (produits/services) entrant dans le cadre strict des interventions sont et resteront l'unique propriété du Client/Mandant et du Mandataire ne doivent être ni détruits, ni altérés, ni communiqués à des tiers, ni utilisés ni reproduits pour une autre exécution que celle prévue initialement sauf accord écrit explicite dans une clause annexe.

Le mandant obtient une licence non exclusive du livrable. Le Client/Mandant sera considéré comme gardien des éléments ci-dessus et assurera la responsabilité de tout dommage, vol, disparition, ou destruction partielle ou totale pouvant survenir aux dits éléments. Il appartiendra au Client/Mandant de souscrire toutes polices d'assurance susceptibles de la couvrir à cet effet. Ces dits éléments devront nous être restitués en bon état de fonctionnement sur simple demande de notre part.

Le Client/Mandant et le Mandataire sont donc propriétaire – sauf accord contraire écrit dans les **Conditions Particulières** – de tout support et produit développés par leurs soins.

Le savoir-faire et les droits de propriété intellectuelle préexistants ne sont pas concernés par cette clause. Lorsque ces droits sont nécessaires à l'utilisation ou à l'exploitation du livrable, chacune des parties accorde de manière tacite un droit d'usage gratuit et non exclusif de manière à ne pas limiter la clause consentie au paragraphe précédent.

Si le Client/Mandant souhaite étendre l'utilisation de l'appareil ou du service à un ou plusieurs établissements, institutions, organismes, sociétés ou associations, définis comme n'étant pas un usager sur site unique, il devra solliciter l'autorisation expresse du Mandataire.

Le Client/Mandant autorise le Mandataire à indiquer ses coordonnées dans la Solution, voire à faire mention de la relation Clientèle comme exemple des réalisations du Mandataire sur les documents commerciaux et publicités de ce dernier, à condition de soumettre un échantillon desdits documents commerciaux ou desdites publicités à l'accord préalable et écrit du Client.

En cas de non-respect de ces instructions et notamment de la législation sur le droit de la propriété intellectuelle et l'usage associé (citation des sources), la responsabilité juridique propre de la partie à l'origine du non-respect pourra être engagée.

7. Procédures et modalités de commandes

La demande pour toute intervention doit être faite au plus tôt 4 semaines avant la date désirée de ladite intervention et doit comporter les informations nécessaires à identifier au mieux les exigences et les propriétés du produit ou de la solution la plus adaptée. Le Client peut à tout moment demander une grille de prix pour accélérer le processus de décision ou passer par un commercial pour recevoir une offre détaillée ou une estimation.

Signature Mandant:

Signature Mandataire:

Dans certaines situations il est possible qu'il soit nécessaire d'avoir un entretien visuel ou téléphonique pour éclaircir certains points jugés comme trop vagues pour élaborer une offre en bonne et due forme.

8. Conditions d'intervention

Toute annulation d'une intervention nécessite une demande écrite par mail, fax ou courrier au plus tard cinq jours ouvrés avant le début de ladite intervention. Sinon l'intervention sera facturée à 100%. Dans tous les cas, des dates de remplacement seront bien évidemment proposées.

Toute participation à une intervention nécessite une demande écrite par mail, fax ou courrier au plus tard cinq jours ouvrés avant le début de ladite intervention. Sinon le consultant se donne le droit de refuser la présence de personnes non annoncées d'avance.

Le Client/Mandant a l'obligation de mettre à disposition de nos consultants l'environnement de travail exigé dans le présent contrat et dans les **Conditions Particulières** (annexes). Si l'environnement de travail ne satisfait pas aux standards minimums exigés que ce soit en termes matériel ou d'informations, le consultant est libre de reporter l'intervention sans que notre organisation n'ait à payer un quelconque dédommagement.

Le consultant est lui responsable de l'accomplissement de sa mission selon les chartes, processus et normes de son employeur et du Client/Mandant ainsi qu'en respect de la loi.

8.1. Horaires d'intervention

De par les distances que doivent parcourir les consultants et les tâches qui leur incombent en dehors des heures de mandats, leur disponibilité sur site d'intervention ne peut être sauf exception, écrite et validée par la direction, différente de 9.00 à 12.00 et de 13.30 à 17.00.

8.2. Honoraires

Les honoraires sont fixés généralement sur les facteurs de compétence, d'expérience et de niveau de formation des consultants ainsi que de la complexité et de la quantité du travail et ce par unité de 60 minutes (heure).

Les honoraires indiqués peuvent être réévalués pour chaque mois considéré en fonction des variations d'un indice économique contractuellement choisi.

Pour certaines missions, le contrat peut être forfaitaire dans le cas où un cahier des charges très précis aurait été défini et ce à la charge du Client/Mandant. Dès lors, un tarif honoraire moyen unique peut être fixé pour une mission donnée, sur la base de la composition prévue de l'équipe affectée à la mission.

8.3. Frais et prestations à la charge du Client/Mandant

Les frais ou prestations suivants sont totalement à la charge du Client/Mandant:

- les audits/devis/études de faisabilité de projets

Signature Mandant:

Signature Mandataire:

- le traitement des mails à hauteur de CHF 1.00 le mail.
- les téléphones (qualifications) à hauteur de CHF 1.00 la minute.
- les téléphones (support) entre CHF 3.00 et CHF 6.00 la minute.
- les frais de subsistance sur la base des montants suivants:
 - Petit déjeuner en cas de nuitée précédente à l'hôtel: maximum CHF 10.00
 - Déjeuner (midi): maximum CHF 30.00 en sus du tarif communiqué
 - Dîner en cas de nuitée suivante ou de retour après 19h30: maximum CHF 30.00
- les frais d'essence sur la base d'un montant de CHF 0.74 /kilomètre.
- les frais de voyage, sur la base chemin de fer deuxième classe et wagon-lit en cas de voyage de nuit, ou avion, classe touriste.
- les frais de séjour liés au déplacement à plus de 100 kilomètres du lieu d'habitation du consultant: hôtel minimum trois étoiles.
- les frais d'honoraires supplémentaires si le client souhaite que le consultant ait une marge horaire en prévision des bouchons ou aléas de transports (par défaut, l'entreprise demande à ses consultant de prévoir un départ à l'avance de 1 minute par tranche de 10 kilomètres à parcourir).
- les frais de séjour liés au déplacement pour l'étranger: visa, assurance spéciale et indemnité d'expatriation et, le cas échéant, déplacement de la famille.
- la réalisation matérielle de tous documents ou outils nécessaires à la bonne exécution du contrat.
- la mise à la disposition de locaux, installations et matériels chez le Client ou à l'extérieur.
- toutes taxes, impôts et charges fiscales supplémentaires dues au titre du contrat dans un pays étranger
- les assurances spécialement contractées pour l'exécution du contrat

9. Conditions de paiement

Les conditions de paiements suivantes sont appliquées:

Aucune prestation n'est assujettie à la TVA à ce jour.

Signature Mandant:

Signature Mandataire:

Paiement de 30 à 90 jours à réception de la facture avec pénalité cumulée maximale conforme au taux légal de l'intérêt cumulé moratoire légal pour chaque mois de retard (4%).

En outre, faute de paiement, au-delà du délai déterminé ou de la date délai mentionnée sur les factures avec pénalité, nous nous permettons de cesser définitivement toute activité présente et future avec le Client/Mandant.

Suivant les pays, une faute de paiement au-delà de 30 jours est considéré comme abusive et peut donner lieu à l'application d'une amende civile (jusqu'à deux millions d'euros en France par exemple).

En cas de difficulté de paiement le Client ou partenaire peut contacter le responsable de son compte Client (indiqué sur la facture) pour définir un échelonnement.

Nous devons pouvoir disposer en tout temps d'informations actuelles au sujet du Client/Mandant. Ce pourquoi le Client/Mandant s'engage à transmettre les informations le concernant qui nous ont été fournies. Ceci comprend non seulement l'adresse, mais également le nom, domicile et toutes autres informations fournies.

Si les objectifs quantifiés et définis dans le cahier des charges peuvent être démontrés comme non atteints et que la responsabilité en incombe uniquement à notre organisation, celle-ci ne facturera pas la prestation fournie ou remboursera intégralement le Client/Mandant.

9.1. Annulations

Les factures sont envoyées à l'issue des formations ou des développements dans le cas général.

Les audits/devis/études de faisabilité de projets informatiques, de formation, de développement de code ou d'analyses statistiques sont facturés.

Cependant, en cas de dédit par le mandant moins de 20 jours ouvrables avant le début de la formation ou du projet de développement, Scientific Evolution Sàrl facturera un montant forfaitaire de 20% du montant de la formation ou du projet de développement. En cas d'annulation intervenant moins de 8 jours avant le début, 80% du prix initial sera facturé et fera l'objet d'une simple facture.

9.2. Cadre qualité/pénalités

Le cadre de qualité ainsi que les pénalités y relatives comme le niveau d'acceptation statistique de lots, les retards de livraison, le non-respect des délais, des processus ou les tests en aveugles ou encore les évaluations des utilisateurs sont ou doivent être définies dans les **Conditions Particulières**. En absence de conditions particulières signées, le cadre de qualité demeure purement indicatif.

Ainsi, la majorité du temps, en cas de retard portant sur les livraisons partielles ou totales, nous nous réservons le droit de réduire ou d'annuler sans préavis ni indemnité les commandes non exécutées dans les délais convenus et d'en refuser la livraison.

Signature Mandant:

Signature Mandataire:

La réception par du service/produit n'est définitive qu'après contrôles quantitatifs et qualitatifs effectués par le service qualité. Sauf disposition spécifique de la commande, le refus des services/produits livrés sera notifié dans délai de 60 jours ouvrés à compter de la livraison par chacun des parties. Le refus de livraison ou la mise en jeu de la clause de garantie pourront intervenir à tout moment, même en l'absence de réserves au moment de la réception. Tout produit/service non conforme sera retourné aux frais et risques du fournisseur. Toute livraison non accompagnée des documents stipulés sur la commande et du bordereau de livraison correspondant peut être refusée et faire l'objet d'un retour des produits aux frais et risques de la partie concernée par la source du défaut. Dans le cas d'un retour de produits pour non-conformité, chacun des parties se réserve le droit soit de demander le remplacement ou la retouche des dits produits et cela aux conditions initiales de la commande soit de déduire des paiements dus aux fournisseurs les tarifs justifiés, entraînés par la mise en conformité contractuelle tels que par exemple à titre non exhaustif : frais d'identification et de marquage, transport, retouches, etc. Dans le cas où les défauts qualité amènent l'obligation de s'approvisionner auprès d'une autre source pour tout ou partie de la commande, la partie responsable de la défaillance supportera de plein droit, la différence de coût constatée entre la nouvelle commande et la commande initiale du fournisseur défaillant.

Le Client/Mandant devra veiller à ce que les locaux et installations et conditions nécessaires au fonctionnement de l'appareil et au bon déroulement du service répondent à tout moment aux spécifications requises par le Mandataire figurant notamment dans les documentations, manuels d'utilisation, processus, chartes ou autres sinon quoi la garantie et les pénalités y relatives ne seront pas appliquées.

10. Confidentialité/Informations

Toute information reçue ou exploitée par notre organisation concernant le Client/Mandant restera confidentielle et ne pourra être communiquée à un tiers public ou privé. Cependant, le Client/Mandant en autorise l'utilisation à des fins d'usage interne pour analyses statistiques ou suivi qualité.

Les intervenants s'engagent à traiter toutes les informations et données confidentielles concernant les produits, les activités, les problématiques et relations commerciales (négociations, conditions contractuelles), notamment les données et informations reçues et traitées ainsi que les résultats obtenus, avec la plus grande discrétion et en respecter le caractère strictement confidentiel.

Dans le cadre de certaines interventions et sous demande explicite du Client/Mandant, le consultant ne mentionnera pas qu'il est intervenant externe.

Dans l'intérêt des deux parties, le Client/Mandant devra signaler toutes les fautes qu'il estime imputables au consultant. Il en va de même pour notre organisation qui de par son positionnement, n'hésitera pas à rappeler au Client/Mandant le non-respect des **Chartes, Processus, Conditions Générales, Conditions Particulières** ou **Normes** qui n'auront pas été respectés.

<http://www.scientific-evolution.com/htmlfr/dwnldbl/processus.pdf>

Signature Mandant:

Signature Mandataire:

Tous les acteurs s'efforcent de fournir des renseignements exacts et précis et de ne pas commettre d'erreur ou de négligence. Si malgré tout, des erreurs surviennent, c'est le signataire qui sera responsable pour l'erreur commise qui et qui devra en assumer les conséquences financières.

Toute non-conformité relativement à cette clause sera signalé et suivie par une anomalie qualité et accompagnée d'une pénalité financière à partir d'un certain nombre d'occurrences du non-respect de la clause.

Les dommages et intérêts sont expressément réservés.

La clause de confidentialité reste valable en cas d'interruption de contrat de collaboration du consultant formateur.

La confidentialité, la discrétion et l'humilité sont une marque de fabrique dans les services haut de gamme que fournit Scientific Evolution Sàrl et toutes les parties sont tenues à respecter ces principes!

11. Valeur juridique

Les documents papiers ou électroniques quelles que soient leur forme ou leur moyen de transmission ont même valeur juridique.

Les Contrats de projets ou les acceptations de **Devis** ainsi que les **Conditions Générales** et **Conditions Particulières** doivent être signées par chaque partie de façon manuscrite ou électronique.

12. Communication

Toute commande ou demande par courrier papier ou électronique sans qu'il y soit spécifié de date et heure d'échéance (deadline) sera considéré comme pouvant attendre de façon perpétuelle.

Le Client/Mandant s'engage à confier au Mandataire, à un titre strictement confidentiel, le maximum d'information permettant au Mandataire d'avoir la meilleure connaissance possible des besoins du Client/Mandant, des ses produits, de son activité et de son environnement technique de travail.

Le Client/Mandant est responsable des données et informations concernant ses variables, telles que l'affirmation de caractéristiques, de performances, prix, conditions de vente et de crédit éventuel, et généralement du contenu des données qu'il transmet au Mandataire. Si les informations sont lacunaires et ouvrent une fenêtre de libre arbitre, le Mandataire et ne peut dès lors être tenu responsable des choix effectués suite aux informations lacunaires transmises par le Client.

Le Client/Mandant est l'unique responsable envers le Mandataire des conséquences qui découlent de la communication de tous renseignements faux, inexacts, lacunaires, illicites et/ou susceptible d'engager la responsabilité juridique du Mandataire pour quelque cause que ce soit. Le Client/Mandant, d'une manière générale, garantit la véracité et la licéité de toutes données communiquées au Mandataire, ce dernier demeurant seul responsable de toute

Signature Mandant:

Signature Mandataire:

déformation ou modification de quelque nature que ce soit qu'il pourrait apporter à ces données.

13. Garanties/Maintenance

Le contrat de garantie, dont la durée est spécifiée dans les **Conditions Particulières** ou le **Devis**, couvre les dommages subis par les appareils/services référencés et résultant d'un défaut interne à l'appareil/service. La garantie prendra effet à la date de livraison du matériel, et ce pour la durée choisie au moment de la signature des **Conditions Particulières** ou de l'acceptation du **Devis**. Quelle que soit la durée de la garantie, celle-ci prendra fin automatiquement et de plein droit au terme de la durée de vie de l'appareil/service lorsque celle-ci a été communiquée au Client/Mandant, notamment dans le cadre d'un appel d'offres. D'une façon générale, la garantie ne saurait avoir pour effet d'étendre la garantie au-delà des limites et restrictions ainsi communiquées. L'adhésion au contrat de garantie ne peut s'effectuer que pendant la période de validité de la garantie standard du matériel.

Si aucune durée limite de garantie n'est spécifiée, elle est par défaut de 2 ans et ne s'applique que pour les problèmes inhérents au produit/service vendu et non pour des problèmes générés par une mauvaise utilisation ou à l'environnement si ce dernier est différent de celui spécifié dans le **Devis** ou cahier des charges.

Le Mandataire s'engage à fournir au Client/Mandant la prestation de garantie souscrite et ce pour la durée choisie par le Client/Mandant: réparation technicien sur site, échange sur site, aller/retour atelier ou retour atelier, réparation à distance, intervention à distance. En contrepartie, le Client/Mandant s'engage à régler intégralement les sommes dues au titre de la garantie souscrite sans compensation ni retenue d'aucune sorte, étant entendu que l'exécution des obligations du Mandataire au titre du présent contrat est subordonnée au parfait paiement et encaissement de ces sommes.

13.1. Support

En cas de défectuosité de l'appareil ou du service, le Client/Mandant s'engage à contacter le numéro d'appel ou e-mail du support disponible sur le site Internet (facturé conformément à ce qui est spécifié dans le **Devis**) ou de passer par le formulaire de contact et de préciser une échéance de traitement "Au plus Tard" sinon quoi sa requête sera traitée au bon vouloir du Mandataire.

Le Client/Mandant devra communiquer la référence de l'appareil/projet. À défaut, le Client/Mandant devra justifier de la facture d'achat du contrat.

Si une intervention de support/dépannage se fait dans des conditions normales et que le diagnostic amène à constater que le problème ne s'avère pas être de la responsabilité du Mandataire, alors l'intervention sera facturée au tarif spécifié dans le **Devis** et proportionnellement au nombre d'intervenants et ce pour au minimum une durée de 1 heure.

Si une intervention de support/dépannage se fait dans des conditions d'urgence et que le diagnostic amène à constater que le problème ne s'avère pas être de la responsabilité du

Signature Mandant:

Signature Mandataire:



Mandataire, alors l'intervention sera facturée le double du tarif normal et proportionnellement au nombre d'intervenants et proportionnellement au nombre d'intervenants et ce pour au minimum une durée de 1 heure.

13.2. Bugs et Dysfonctionnements

Le Client/Mandant s'engage à décrire précisément les dysfonctionnements rencontrés: les messages d'anomalies, la description de l'anomalie et du contexte dans lequel elle s'est produite.

Le Client/Mandant devra communiquer la référence de l'appareil/projet. À défaut, le Client/Mandant devra justifier de la facture d'achat du contrat.

Le Mandataire s'efforcera dans un premier temps d'effectuer un diagnostic de la panne et de résoudre le dysfonctionnement avec l'aide du support technique. Le Client/Mandant s'engage à effectuer les manipulations qui peuvent lui être demandées pour la résolution immédiate du dysfonctionnement. Lorsque l'appareil ne peut être remis en fonctionnement à l'issue de la procédure ou que le dysfonctionnement de service ne peut pas être récupéré il y aura un déclenchement de la prestation de garantie.

Si une intervention de support/dépannage se fait dans des conditions normales et que le diagnostic amène à constater que le problème ne s'avère pas être de la responsabilité du Mandataire, alors l'intervention sera facturée au tarif spécifié dans le **Devis** et proportionnellement au nombre d'intervenants et ce pour au minimum une durée de 1 heure.

Si une intervention de support/dépannage se fait dans des conditions d'urgence et que le diagnostic amène à constater que le problème ne s'avère pas être de la responsabilité du Mandataire, alors l'intervention sera facturée le double du tarif normal et proportionnellement au nombre d'intervenants et proportionnellement au nombre d'intervenants et ce pour au minimum une durée de 1 heure.

13.3. Mises à jour

Les mises à jour sont fournies régulièrement par le Mandataire, ce dernier restant seul juge de leur échelonnement et de leurs caractéristiques.

Les mises à jour correspondent à des corrections d'anomalies éventuelles, à des améliorations apportées à l'appareil ou au service concernant sa souplesse d'utilisation, sa rapidité d'exécution. Elles comprennent la mise à jour éventuelle des manuels d'utilisation.

Au moment de la signature du contrat, l'appareil/service objet du contrat doit être en état de bon fonctionnement ou correctement défini en ce qui concerne les services par des processus, conforme aux spécifications du Mandataire. Le Client/Mandant autorise le Mandataire ou l'un de ses prestataires agréés à effectuer, si telle est sa demande, une visite de contrôle du matériel afin d'en déterminer l'état précis de bon fonctionnement et ce, avant de s'engager définitivement dans l'exécution du présent contrat et des conditions de Garantie précisées dans les **Conditions Particulières**. Les éventuelles dégradations constatées devront

Signature Mandant:

Signature Mandataire:

impérativement être réparées avant toute signature. Lorsque les dégradations sont exclues de la garantie standard, un **Devis** préalable de remise en état de conformité sera présenté au Client/Mandant. En cas de refus du **Devis** par le Client/Mandant, le Mandataire se réserve le droit de ne pas donner suite au présent contrat sans préavis ni indemnité.

Le Client/Mandant devra veiller à ce que les locaux et installations et conditions nécessaires au fonctionnement de l'appareil et au bon déroulement du service répondent à tout moment aux spécifications requises par le Mandataire figurant notamment dans les documentations, manuels d'utilisation, processus, chartes ou autres sinon quoi la garantie et les pénalités y relatives ne seront pas appliquées.

La garantie ne comprend pas la modification des spécifications du matériel ou la prestation de services en rapport avec l'utilisation de l'appareil ou du service à un autre emplacement, la mise en place ou l'enlèvement de tous les accessoires, adjonctions ou autres dispositifs ainsi que la fourniture de services concernant le logiciel du système et d'applications du Client/Mandant ou tout autre élément connexe ou similaire.

Le Client/Mandant est tenu d'adresser toute réclamation relative à nos appareils/services mais au plus tard dans les délais fixés par les termes de la garantie. En cas d'avis de défaut tardif, tout droit à la réparation partielle ou intégrale du dommage résultant des défauts des appareils ou services.

14. Sous-traitance

La garantie ne s'applique pas si le Client/Mandant transfère le produit/service à des organisations ou personnes tierces autre que celles définies dans les **Conditions Particulières**.

Le Mandataire s'engage à ne pas sous-traiter sa prestation à plus d'un niveau de sous-traitants s'il manque des expertises ou des ressources. Dans tous les cas, le Mandataire s'engage à en informer le Client/Mandant s'il le souhaite.

15. Clauses d'engagement

Nous nous engageons à ne pas débaucher du personnel du Client/Mandant, et réciproquement.

Nous nous engageons à ne pas utiliser la raison sociale du Client/Mandant pour sa propre publicité sans accord préalable d'un responsable du Client/Mandant.

Des réunions de convergence sont prévues régulièrement pour la bonne marche des projets entre les responsables de notre organisation, le(s) consultant(s) en charge des projets et les dirigeants du Client/Mandant.

16. Limitation des responsabilités

Le Client/Mandant accepte ainsi de supporter, dans les limites raisonnables de la diligence du Mandataire, des risques d'imperfection ou d'indisponibilité de la solution fournie sans que cela

Signature Mandant:

Signature Mandataire:

constitue pour autant une tolérance à son égard. Si des clauses spéciales sont définies dans les **Conditions Particulières** comme cela est typiquement le cas pour les modèles mathématiques financiers ou statistiques ou pour des algorithmes informatiques embarqués pouvant influencer significativement sur le taux de survie des utilisateurs.

Notre responsabilité ne peut en aucun cas être engagée en cas de défaillance technique du matériel (hard ou soft) ou pour toute autre raison qui ne peut lui être imputée directement. Ainsi, le Client/Mandant est en particulier responsable de l'adéquation de l'environnement de travail qui influe sur la solution fournie et nous ne répondons pas du dol ou de la faute lourde de préposés et commettants.

Le Mandataire ne saurait être tenu responsable des conséquences, directes ou indirectes et/ou de tout dommage qui affecterait le Client/Mandant par suite de défectuosité ou de piratage et/ou en cas d'appel à des ressources externes à celles mises à disposition du Client/Mandant par le Mandataire.

La responsabilité du Mandataire ne peut en toute hypothèse être mise en cause que pour des faits qui trouvent leur origine sur un système dont le Mandataire a le contrôle effectif, ce qui exclut tous les faits qui ont leur origine en amont ou en aval de la solution fournie.

Tout événement en dehors du contrôle de l'une ou l'autre partie et contre lequel elle n'a pu raisonnablement se prémunir constitue un cas de force majeure et suspend à ce titre les obligations des parties.

Quel que soit le type de prestation, notre responsabilité est expressément limitée à l'indemnisation des dommages directs, à l'exclusion de tout dommage indirect ou consécutif du type manque à gagner, perte d'activité, économie non réalisée et autres assimilés. Par ailleurs, vu la nature des prestations, nous nous engageons que sur la base d'une obligation de moyen, à l'exclusion de toute obligation de résultat.

Nous ne saurions entre autres être tenu pour responsable de vols ou de pertes, survenant à l'occasion de nos prestations ou en dehors.

Nous nous fondons sur le fait que le Client/Mandant se conforme aux dispositions légales et réglementaires qui lui sont applicable.

17. Sécurité des employés

Conformément à la norme BS 8800 nous prenons soin de ne pas mettre nos employés dans des situations significativement dangereuses afin de leur éviter des accidents physiques, matériels ou des problèmes de santé. À ce titre, nous nous réservons le droit d'annuler toute intervention en fonction de conditions météo signalées comme orange, rouge ou noir par les institutions météorologiques nationales ou régionales.

Signature Mandant:

Signature Mandataire:

18. Cas de force majeure

Lorsqu'un événement extérieur, imprévisible, irrésistible se produit, le Mandataire est libéré d'exécuter ses obligations et n'est donc pas obligé de réparer le dommage qui a pu être causé ou de fournir le service demandé. De la même façon, son le Client/Mandant n'est pas non plus tenu d'exécuter ses propres engagements. Les parties sont toutefois libres d'adopter d'autres dispositions plus adaptées à leur situation.

19. Stipulations diverses

Si une ou plusieurs stipulations du présent contrat sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée. Les parties conviennent alors de remplacer la clause déclarée nulle et non valide par une clause qui se rapprochera le plus quant à son contenu de l'objectif recherché par les parties à travers la clause devant être remplacée.

Lorsque les circonstances le justifient, nous pouvons en tout temps modifier les services et/ou les termes des présentes **Conditions Générales**, sans préavis, compte tenu notamment de l'évolution technique et factuelle de la réglementation et des technologies associées au service. Le Client/Mandant sera systématiquement informé par courrier électronique ou par tout autre moyen approprié de la mise à jour des présentes **Conditions Générales**. Il appartient aussi au Client/Mandant de consulter régulièrement la dernière version des Conditions Générales. A défaut de contestation écrite dans un délai d'un mois dès la communication mais dans tous les cas dès l'utilisation suivante des moyens de légitimation personnels, ces modifications sont réputées être acceptées. Le Client/Mandant qui conteste la modification est en droit de résilier la prestation concernée avec effet immédiat avant l'entrée en vigueur des modifications au cas où un autre accord avant cette date n'aurait pas été trouvé.

20. Conventions sur la preuve

Les parties conviennent entre elles que tous les envois électroniques ont valeur d'écrit.

De même, les fichiers électroniques stockés dans des conditions raisonnablement sûres dans le système informatique de l'une ou l'autre des parties seront acceptés comme preuves des entretiens, tâches assignées et paiements effectués par les parties.

Les fichiers seront supposés avoir été conservés dans des conditions raisonnablement sûres si les documents sont systématiquement stockés sur un support solide et inaltérable

21. For Juridique

Tout litige sera soumis à la compétence des juridictions du canton de Vaud, Suisse

Signature Mandant:

Signature Mandataire:

22. Durée et périmètre de validité

Les présentes **Conditions Générales** valent pour le monde entier et entrent en vigueur dès le paiement de l'acompte du Client ou du premier paiement de facture du Client et est valable pour une durée indéterminée.

Passé ce délai, nous nous réservons le droit de modifier les **Conditions Générales** de manière tacite mais tout en informant obligatoirement 3 mois avant la mise en application les personnes concernées.

Chaque partie peut demander à résilier en tout temps les **Conditions Générales** moyennant un préavis écrit de trois 3 mois notifié à l'autre partie et en motivant les raisons.

Signature Mandant:

Signature Mandataire:

23. Accord

Le présent contrat est conclu pour une durée de _____ à compter de la date de signature par les parties prenantes.

Mandant

Nom Prénom:.....	Nom Prénom:
Organisation:	Organisation:
Fonction:.....	Fonction:
Date:	Date:
Signature:	Signature:

Mandataire

Nom Prénom:.....	Nom Prénom:
Organisation:	Organisation:
Fonction:.....	Fonction:
Date:	Date:
Signature:	Signature:

Ainsi fait en deux (2) exemplaires, un (1) pour chaque partie.

Signature Mandant:

Signature Mandataire: