

Les conditions générales portent sur la prestation de services de l'entreprise VNV SA (ci-après VNV). La signature de l'offre jointe signifie également l'acceptation des présentes conditions générales.

1. Objet du contrat

Par la signature d'une offre, celle-ci devient un contrat accepté de part et d'autre.

1.1. But et contenu

Par le présent contrat, les parties contractantes conviennent des prestations de services à fournir par VNV.

Le résultat des prestations de services est dénommé "résultat du travail".

1.2. Parties intégrantes du contrat

Chaque contrat peut être complété en cours d'exécution par des annexes.

La commande est confirmée par la signature de l'offre et de ses annexes.

1.3. Responsabilités

L'exécution des prestations de services "conseil" est suivie et contrôlée par le client.

Les prestations de services "produit" sont exécutées sous la responsabilité de VNV.

VNV peut transmettre l'exécution de prestations à des tiers (sous-traitants) en accord avec le client. VNV reste cependant responsable pour le résultat du travail et pour ses prestations.

Lorsqu'une prestation ne peut être fournie par VNV que par l'entremise de tiers auxquels le client aura fait appel, cette prestation sera appelée "prestation fournie par des tiers". Le client en assume la responsabilité.

Les parties contractantes conviennent d'une obligation mutuelle d'information sur des faits qui mettraient en question l'exécution contractuelle ou entraîneraient des mesures non comprises dans le contrat.

1.4. Lieu d'exécution

Pour autant que le contrat ne prévoie pas expressément d'autres clauses, le domicile de VNV est considéré comme lieu d'exécution pour toutes les prestations à fournir par VNV.

2. Durée du contrat

2.1. Début

Un contrat et ses annexes entrent en vigueur après signature par les parties contractantes dudit contrat et de ses annexes, à la réception des documents signés.

2.2. Exécution

Les obligations contractuelles par VNV sont considérées comme exécutées, une semaine (7 jours) après l'expédition des documents contractuels au siège du client ; ou lorsque les prestations désignées dans le contrat, selon les conditions qui y figurent, sont accomplies.

2.3. Résiliation du contrat avant terme

2.3.1. Lors de prestations de services "produit" par le client

Le client peut résilier le contrat avant terme si VNV n'a pas tenu un engagement important. Sont considérés comme engagements importants notamment les délais, le contenu (fonctionnalité), la qualité spécifiée du résultat du travail, ainsi que l'intégralité de la livraison.

En cas d'un tel défaut de livraison, VNV ne pourra pas mettre en compte au client 25% des honoraires accumulés jusqu'à la date de la résiliation et devra renoncer à toutes autres revendications.

Une résiliation de ce genre est possible pour autant que le client ait notifié à VNV le défaut constaté par lettre recommandée et ait accordé un délai raisonnable pour que VNV puisse rattraper ses retards ou réparer les défauts qui constituent une non tenue de ses engagements contractuels.

2.3.2. Lors de prestations de services "produit" par VNV

VNV peut résilier le contrat avant terme si le client n'a pas tenu un engagement important. Sont considérés comme engagements importants notamment des

plannings, la qualité et l'intégralité des réalisations dues par le client ; des retards de paiements.

En cas d'un tel défaut du client, celui-ci est tenu de payer à VNV tous les honoraires accumulés jusqu'à la date de résiliation, plus 25% de la différence entre la redevance ainsi due et la somme du contrat. Pour des travaux à effectuer en régie avec remise d'une offre, c'est le montant de celle-ci qui constituera la limite supérieure de la somme du contrat.

Une résiliation de ce genre est possible pour autant que VNV ait notifié au client le défaut constaté et accordé, par lettre recommandée, un délai raisonnable pour mettre fin à ce défaut.

2.3.3. Lors de prestations de services "conseil"

Sauf clause contraire dans le contrat, les deux parties contractantes peuvent résilier le contrat sous préavis de 3 mois. Dans ce cas, le client doit payer les honoraires accumulés jusqu'au terme du contrat en vigueur.

VNV doit exécuter les travaux prévus selon le contrat jusqu'à terme du contrat en vigueur.

3. Contrôles et acceptation

3.1. Délais

Des contrôles périodiques de la situation serviront à assurer le respect des délais. Des déviations éventuelles devraient pouvoir être constatées le plus tôt possible. Les modifications de planning doivent être fixées d'un commun accord. Un tel accord ne doit pas être refusé pour des raisons futiles.

3.2. Vérifications intermédiaires

Pendant toute la durée du contrat, le client vérifiera constamment les résultats qui lui sont fournis (parties de programmes, résultats de tests, documentations, etc.). Il informera immédiatement VNV en cas de réclamation ou de découvertes d'erreurs.

3.3. Période test du travail complet

Lors de l'installation du résultat par VNV, la période de test commence le jour de l'installation. En règle générale, la période de test dure 30 jours.

Lors de l'installation du résultat du travail final par le client, la période de test commence 5 jours après réception avec un délai supplémentaire d'une semaine en cas d'envoi.

3.4. Acceptation

En principe, un protocole d'acceptation fournira la base d'acceptation des résultats.

Le résultat du travail est considéré comme accepté si le client (dans l'espace de la période de test) ne formule aucune réclamation écrite concernant les fonctions ou prestations fixées selon contrat. Le début de traitement productif est considéré comme acceptation.

Les documentations sont considérées comme acceptées une fois transmises au client et lorsque celui-ci n'a pas fait de réclamation écrite dans les 30 jours qui suivent.

Si le client retarde l'acceptation sans raison ou pour des imperfections peu importantes, VNV peut lui accorder un nouveau délai raisonnable par lettre recommandée. Passé ce délai, le résultat du travail est considéré comme accepté.

4. Redevances

4.1. Facturation en régie

Sauf clause contraire dans le contrat, les prestations de services "conseil" sont facturées en régie, selon les tarifs en vigueur, indiqués dans le contrat.

Un devis éventuel a valeur de base de planification. Si, au cours de l'exécution, il ne peut pas être respecté, VNV en informe le client par écrit dès que possible.

Les temps de déplacement comptent comme temps de travail. Des forfaits peuvent être décidés d'un commun accord avant le début des travaux.

Les frais et prestations calculées en régie sont facturés sur base mensuelle.

4.2. Montant forfaitaire

Lorsque le contrat prévoit des montants forfaitaires, ces montants couvrent toutes les prestations de services de VNV, prévues ou nécessaires selon le contrat.

Les modifications des conditions définies, ou des informations erronées ou incomplètes du client, ou l'exécution retardée de prestations qui sont sous la responsabilité du client, peuvent rendre nécessaires des prestations supplémentaires de VNV. VNV avisera le client de manière appropriée des frais supplémentaires que cela entraîne. Sauf réaction dans un délai d'une semaine par le client, entraînant la rédaction et la signature d'une annexe au contrat, les prestations supplémentaires sont considérées comme acceptées et seront facturées en plus des montants forfaitaires.

4.3. Frais et charges accessoires

Les frais et charges accessoires de VNV sont facturés au client à part, avec justificatifs.

4.3.1. Déplacements en Suisse

Les frais de déplacements sont facturés 0.70 CHF par kilomètre, si rien d'autre n'est convenu. Les frais d'hébergement et de restauration sont facturés au prix de revient, avec justificatifs.

4.3.2. Déplacements à l'étranger

Sauf accord sur des indemnités forfaitaires, les frais de voyage et de séjours à l'étranger sont facturés à part au prix de revient, avec justificatifs.

4.4. Impôts et taxes

Les éventuelles taxes et impôts sur les prestations sont à la charge du client. Ils doivent être indiqués à part sur les factures.

4.5. Conditions de paiement

Les montants facturés par VNV sont payables nets à 10 jours. À défaut d'une notification écrite par le client, toute facture sera considérée comme acceptée à l'expiration du délai de paiement.

4.6. Modifications

Une fois par année, VNV est autorisé à adapter ses coûts en fonction d'éléments variables : salaires, matériel, etc. De telles modifications sont normalement l'objet d'une nouvelle annexe au contrat.

5. Droits sur le résultat du travail

5.1. Propriété

Au moment du paiement intégral du montant dû, le résultat du travail livré au client devient la propriété de ce dernier, hors code source. Le client a le droit d'utiliser pour lui-même le résultat du travail, comme il l'entend, de le modifier ou d'en effectuer des copies et de l'utiliser à toutes fins utiles, toute en observant l'obligation de garder le secret.

5.2. Droits de propriété

Sauf stipulation contraire, les droits de protection sur le résultat du travail appartiennent aux deux parties contractantes. Les parties contractantes s'autorisent mutuellement à utiliser et exploiter ces droits comme ils l'entendent, tout en observant l'obligation de garder le secret.

En cas de rémunération incomplète de prestations par le client, tous les droits de propriété sur le travail restent entièrement acquis à VNV.

5.3. Savoir-faire (Know-How)

Lors de l'exécution de travaux pour d'autres clients, VNV a le droit d'utiliser les idées, concepts et procédés ayant pour objet le traitement des données qu'il a développé lors de l'exécution des prestations, seul ou conjointement avec le personnel du client.

6. Garanties

6.1. Fonctions

VNV garantit les fonctions des produits livrés selon le contrat. Si les produits, respectivement fonctions, ne correspondent pas aux spécifications écrites convenues ou s'ils ne peuvent pas être mis en service par le client selon les

conditions de mise en service écrites et ne sont pas utilisables pour le service convenu par écrit, il s'agit de défauts au sens de cette garantie.

6.2. Suppression des erreurs d'applications (logiciels)

Sous réserve d'autres conventions, VNV éliminera gratuitement les défauts d'un produit, ceci pendant 6 mois après acceptation. Ces défauts doivent être signalés à VNV par le client dans les 10 jours qui suivent leur apparition. Les prestations de VNV comprennent la livraison d'une version corrigée ou d'une autre solution pouvant convenir au client.

6.3. Dégagement de la garantie

VNV est dégagé de ses obligations de garantie dans la mesure où il prouve que les erreurs ou défauts ne lui sont pas imputables, notamment :

- La modification des conditions d'utilisation et d'exploitation valables au moment de l'acceptation ;
- L'altération du produit par le client ou des tiers ;
- Les erreurs de manipulation imputables au client ou à des tiers ;
- La non-observation des directives convenues par le client en ce qui concerne ses obligations de support et de documentation dans le contexte de la garantie.

Si VNV peut prouver au client que des erreurs ne sont pas de sa faute, les frais qui en résultent sont à la charge du client. VNV doit en informer immédiatement le client.

7. Secret professionnel

Les parties contractantes s'engagent mutuellement à respecter le secret professionnel concernant toute information ou documentation confidentielles. S'il y a des doutes au sujet de l'appartenance au secret professionnel de l'une ou l'autre information, les deux parties devront se consulter.

L'étendue du secret professionnel peut être adaptée aux circonstances spécifiques dans une annexe ou un supplément.

8. Débauchage

L'embauche de collaborateurs ou l'utilisation de services sous n'importe quelle forme de l'autre partie contractante pendant la durée du contrat et pour encore une année après son expiration, n'est possible que sur un accord mutuel.

9. Dispositions finales

9.1. Forme écrite

Toutes les modifications ou compléments se feront sous forme écrite exclusivement et avec mention du contrat. Ils doivent être signés valablement par les parties contractantes.

9.2. Nullité partielle

Si une partie du présent contrat ou d'une annexe est frappée de nullité ou dépourvue d'effet juridique, le reste du contrat demeure toutefois en vigueur.

9.3. Cession du contrat

Le présent contrat ou des droits et obligations ne peuvent être cédés à des tiers qu'avec l'autorisation préalable écrite de l'autre partie ; un tel consentement ne peut cependant pas être refusé sans raison.

9.4. Règlement à l'amiable

En cas de différends, les deux parties s'engagent à entreprendre une tentative de conciliation, tout en laissant assez de temps à la partie adverse pour se déterminer par écrit.

Si les parties ne parviennent pas à régler leurs différends entre elles, elles admettront les principes d'un arbitrage, tels que fixés par la Chambre de Commerce International à Paris.

9.5. Droit applicable et for juridique

Le présent contrat est régi par le droit suisse, for juridique : La Chaux-de-Fonds, Suisse.