

Les conditions générales portent sur la prestation de services des sociétés VNV SA (ci-après VNV) et High DC SA. La signature de l'offre jointe implique l'acceptation des présentes conditions générales.

1. Objet du contrat

La signature de l'offre et de ses annexes a pour conséquence la conclusion du contrat entre VNV SA, High DC SA et le client.

1.1. But et contenu

Les prestations de services à fournir sont précisées dans l'offre et le contrat signé.

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 avenants.

1.3. Responsabilités

L'exécution des prestations de services "conseil" est suivie et contrôlée par le client. Par prestations de service « conseil », on entend des prestations de pur consulting sans intervention quelconque de VNV sur le système informatique du client ni mise à disposition de produits.

Les prestations de services "produit" sont exécutées sous la responsabilité de VNV et High DC. Par prestations de service « produit », on entend tout type d'intervention de VNV et High DC sur le système informatique du client ou mise à disposition d'un produit (par exemple vente ou location de matériel, de logiciel, fourniture de services informatiques par VNV, notamment l'hébergement d'un site web).

VNV peut déléguer 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, à l'entière décharge de VNV.

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

VNV et High DC garantissent qu'elle apporteront un soin particulier à la qualité et à la sécurité de leurs infrastructures afin de maintenir un haut niveau de sécurité et de disponibilité des services offerts. VNV et High DC garantissent également qu'elles exécuteront leur mandat en appliquant leurs meilleures connaissances professionnelles et en respectant les règles de l'art, mais elles ne peuvent garantir ni l'accès permanent, ni le fonctionnement sans panne, ni l'exactitude des données transmises ou téléchargées.

La responsabilité de VNV et High DC est limitée aux seuls cas de faute ou de négligence grave.

Sous réserve de dispositions légales impératives contraires, VNV, High DC ou leurs auxiliaires n'encourent aucune responsabilité pour des dommages directs, médiats et indirects qui pourraient résulter de l'utilisation des services fournis ou de défaillance de ces services, notamment en cas de pertes de données, de perte de résultats techniques ou économiques du travail, de gain manqué, perte de profit, de résultat ou de clientèle.

Quel que soit le fondement de responsabilité invoqué, l'indemnité ne dépassera pas le montant effectivement payé par le client en rémunération des services fournis par VNV et High DC dans les 12 mois précédant le manquement.

VNV et High DC déclinent toute responsabilité en cas d'utilisation non appropriée ou non conforme au contrat par le client ou ses auxiliaires des services informatiques fournis au sens du présent contrat, d'autres violations par le client de ses obligations découlant du présent contrat, en cas d'erreurs de

transmission et/ou de corruption de données, de dégâts provoqués par des virus ou d'intrusions illégales par des tiers dans le système d'information.

1.4. Lieu d'exécution

Pour autant que le contrat ne prévoit 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 à la date fixée dans le contrat, et dans tous les cas 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, 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 avec effet immédiat en cas de manquement grave de VNV dans l'exécution des prestations contractuelles, après mise en demeure préalable par courrier recommandé et fixation d'un délai raisonnable pour remédier au manquement constaté.

En cas d'un tel manquement, VNV ne pourra pas mettre en compte au client ses honoraires à partir de la date de notification du défaut constaté. Jusque-là, l'ensemble des honoraires reste dû à VNV.

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

VNV peut résilier le contrat avec effet immédiat si le client n'a pas tenu un engagement important ou en cas d'ouverture d'une procédure de faillite ou de sursis concordataire à son encontre. 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% du solde de la durée contractuelle en cours. 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.

Préalablement à la résiliation, VNV adressera au client une mise en demeure par courrier recommandé avec fixation d'un délai raisonnable pour remédier au 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 injustifiées.

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 dans tous les cas 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, sous réserve de l'art. 4.6

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. En cas de non-paiement, des intérêts de 5% l'an sont dus dès le 11^{ème} jour. En sus, des frais de rappel à hauteur de CHF 30.00 par facture sont dus.

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. Le code source demeure propriété de VNV.

5.2. Savoir-faire (Know-How)

Lors de l'exécution de travaux pour d'autres clients, VNV a le droit d'utiliser, gratuitement et sans contre-prestation, les idées, concepts et procédés développés lors de l'exécution des prestations, seul ou conjointement avec le personnel du client.

6. Garanties et responsabilité

6.1. Produits développés par VNV

6.1.1. Principe

VNV garantit les fonctions des produits développés par elle-même dans le cadre du 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.

6.1.2. 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. Seul un droit à la réparation est accordé au client, tout autre droit résultant de la garantie, notamment le droit à une baisse de prix, à la résolution du contrat ou à des dommages-intérêts, étant expressément exclu.

6.2. Garantie pour les produits fabriqués par des tiers

6.2.1 Garantie en cas de vente de matériel

Lorsque VNV intervient en qualité de vendeur de matériel informatique neuf, toute garantie de VNV et toute responsabilité de cette dernière sont expressément exclues, sous réserve de dispositions légales impératives. Le client dispose en revanche des garanties offertes par le constructeur du matériel, si de tels droits existent. VNV lui cède cas échéant ces droits. Le client doit faire valoir ses droits directement contre le constructeur du matériel concerné.

6.2.2 Garantie en cas de vente et mise à disposition de logiciels de tiers

Lorsque VNV vend ou met à disposition d'une autre façon un ou plusieurs logiciel(s) créé(s) par des tiers, VNV se limite à garantir l'installation du logiciel dans les règles de l'art. En cas d'installation défectueuse, le client ne peut que demander une nouvelle installation du logiciel, toute autre garantie ou responsabilité de VNV étant expressément exclue. Pour le surplus, le client doit se référer au contrat de licence du logiciel concerné. Exclusion de 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 ou toute autre cas d'utilisation non appropriée ou non conforme au contrat par le client ou ses auxiliaires ;
- 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.

- en cas d'erreurs de transmission et/ou de corruption de données, de dégâts provoqués par des virus ou d'intrusions illégales par des tiers dans le système d'information.

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

7. Confidentialité

Les parties contractantes s'engagent mutuellement à respecter une complète confidentialité concernant toutes les informations ou documentations échangées. Elles s'interdisent d'utiliser, pour elles-mêmes ou des tiers, les informations confidentielles dont elles ont eu connaissance dans le cadre du contrat.

L'étendue des obligations de confidentialité 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. Force majeure

Les obligations de VNV et High DC sont suspendues jusqu'à cessation du cas de force majeure, soit notamment dans les cas suivants :

- Catastrophes (naturelles ou dues à l'homme), intempéries, y compris de fortes tempêtes ;
- Actes de guerre, troubles, actions violentes ou armées, actes de piratage ou de terrorisme ;
- Grèves, interruption des services de transports, lock-outs ou boycotts ;
- Epidémie ou pandémie.

La suspension des obligations ne pourra en aucun cas être une cause de responsabilité pour VNV et High DC, ni induire le versement de dommages et intérêts.

Dès la disparition de la cause de suspension de leurs obligations réciproques, VNV et High DC feront preuve de diligence pour reprendre le plus rapidement possible l'exécution normale de leurs obligations contractuelles.

10. Dispositions finales

10.1. 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.

10.2. Clause salvatrice

Dans le cas où l'une ou l'autre des clauses de la présente convention serait nulle ou annulée, cette nullité ou cette annulation n'entachera pas la validité du contrat dans son ensemble et les parties s'efforceront de remplacer dite clause nulle ou annulée par une clause valide dont l'effet sera aussi proche que possible de la clause nulle ou annulée.

10.3. 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.

10.4. Droit applicable et for juridique

Seul le droit suisse s'applique à la présente convention.

Le for juridique pour tout litige lié à l'interprétation, l'exécution, l'inexécution, la résiliation du présent contrat et leurs conséquences est à La Chaux-de-Fonds.