

1. Généralités

Les conditions générales contiennent les dispositions applicables à toutes les Prestations, ainsi qu'aux produits fournis par ARC Logiciels SA (Ci-après nommées ARC),.

Celles-ci font partie intégrante à tout document commercial ou contractuel proposé par ARC ou mandat oral que le client aurait sollicité dans l'urgence. Toute dérogation à ces présentes conditions générales doit être signifiée par écrit et dûment acceptée par les deux parties.

En cas de problèmes d'interprétation, contradiction, lacune ou autres dans les contrats spécifiques, les **conditions** générales et les dispositions légales, les parties conviennent de se référer :

- premièrement aux accord de niveau de service (SLA), pour les services et aux contrats spécifiques pour les biens ;
- deuxièmement contrat de licence d'utilisateur final (CLUF) pour les programmes; - troisièmement aux présentes conditions générales ;
- quatrièmement aux dispositions légales.

2. Prix et prestations de services

Les prix s'entendent hors taxes (TVA non incluse).

En fonction des fréquentes variations de prix dans le domaine informatique, les prix définitifs peuvent être sujets à modification et ce, en rapport avec le prix recommandé par les fabricants au moment de l'achat.

Chaque année, ARC est en droit de procéder à des adaptations de prix, notamment, dans le cadre de l'évolution de l'indice des prix à la consommation (IPC) tel que publié par l'Office Fédéral de la statistique (OFS).

L'ensemble des frais de formation, d'installation, de configuration et de personnalisation est indiqué dans l'offre. Toutes les prestations non expressément précisées dans l'offre, sont facturées au coût horaire en vigueur. Lorsque le client sollicite ARC pour une intervention sur propre site, il s'engage à honorer les prestations fournies au coût horaire en vigueur quelque soit l'issue de la résolution du problème.

3. Contrats & Financements

Les SLA régissent le détail des prestations de service et de maintenance fournies par ARC pour les produits, matériel, logiciels et licences prévus par les différents types de contrat proposés.

Lorsqu'un point est réglé par un autre document, celui-ci est mentionné dans les SLA. L'ensemble des documents contractuels font expressément référence aux présentes conditions générales, pour tout point non mentionné ou pouvant s'avérer être incomplet, notamment en ce qui concerne les termes de responsabilité.

Toutes les prestations qui ne sont pas expressément mentionnées dans les SLA et dans les présentes conditions générales ne font pas partie des prestations à fournir par ARC.

4. Limitation des prestations

Les logiciels développés par ARC sont vendus en l'état. Toute évolution sollicitée par le client devra faire l'objet d'une offre chiffrée si ARC n'accepte pas la réalisation de cette évolution dans le cadre des nouvelles versions proposées contractuellement.

L'exécution des obligations contractuelles de ARC est subordonnée à une utilisation appropriée (selon documentations fournies ou instructions données par ARC) par le client de tous les appareils livrés par ARC et ne s'étend pas à ceux qui auraient été modifiés sans l'accord de ARC ou qui auraient été soumis à des sollicitations physiques ou électriques inhabituelles. ARC peut exiger du client, si cela est nécessaire pour qu'elle puisse tenir ses engagements contractuels, qu'il retire des produits fournis par ARC tous les appareils ou pièces non livrés par cette société et qu'il renonce aux appareils ou pièces dont il disposait déjà mais qui ne lui avait pas été fournis par ARC, si ces pièces ou appareils sont incompatibles. Si le client ne s'exécute pas, ARC est en droit de résilier le contrat conformément à l'article « Résiliation » (chiffre 11 ci-après). Des prétentions en dommages et intérêts de la part d'ARC sont réservées.

Les mêmes réserves sont formulées lorsque ces appareils, matériels et logiciels ont été réparés ou maintenus par des tiers qu'ARC n'avait pas au préalable autorisés à intervenir.

ARC n'est pas tenue de fournir ses prestations contractuelles, dans tous les cas où un ajustement, une réparation ou un remplacement de pièces est rendu nécessaire suite à une interruption de l'alimentation, en particulier en raison de défaillances d'une installation de climatisation, d'appareils de contrôle de l'hygrométrie ou en raison d'un déplacement malencontreux.

Dans tous ces cas, ARC accepte d'intervenir pour trouver une solution au problème, mais son intervention est facturée en plus des redevances prévues dans le contrat de base. Le client a la possibilité d'obtenir un devis estimatif avant l'exécution des travaux en question.

Lorsque des matériels, appareils et logiciels n'ont pas été installés par ARC, le client porte la responsabilité de l'exécution correcte de l'installation.

S'agissant des licences tierces (Logiciel de gestion, système d'exploitation, bureautique, bases de données, etc.) ARC ne procédera à l'installation que si celles-ci sont reconnues comme étant officielles. ARC ne porte aucune responsabilité quant à la provenance des licences tierces fournies par le client. En aucun cas, les interventions de ARC ne vont concerner (altérer) le contenu des licences tierces. La responsabilité du fonctionnement des logiciels tiers reste du ressort exclusif de l'éditeur de ce dernier.

5. Jours et heures d'intervention

Sauf accord explicite, les heures d'intervention sont effectuées pendant les jours ouvrables (du lundi au vendredi et selon le calendrier du canton de la société qui est chargée de l'intervention).

Les heures normales de travail se déroulent le matin de 8h00 à 12h00 et l'après-midi de 13h30 à 17h00.

En dehors des heures normales, ou des jours ouvrés susmentionnés, les heures sont facturées à raison de 150% du prix horaire en vigueur.

6. Garanties

Les termes et les conditions de garantie liés aux produits de tiers offerts ou livrés, et indiqués sur les différents documents commerciaux, restent du ressort exclusif des fabricants, et / ou, éditeurs. Toute modification et, ou, indication erronée ne peut en aucun cas être imputée à ARC.

Les prestations de services fournies au coût horaire ne donnent droit à aucune garantie.

7. Réclamations

Les réclamations sur les produits et prestations livrés seront prises en considération si celles-ci sont formulées expressément par écrit 10 jours après la livraison des produits ou la réalisation du travail.

8. Responsabilités

ARC ne garantit pas que les logiciels développés par ses soins fonctionneront sans erreur ou sans interruption ou qu'ARC corrigera toutes les erreurs des logiciels. En fonction du travail à effectuer et de la complexité des problèmes rencontrés, ARC ne peut en aucun cas être tenu pour responsable des retards ou problèmes occasionnés par une impossibilité d'utiliser les différents systèmes du site. Le client, de par sa demande d'intervention ponctuelle ou contractuelle, autorise ARC à intervenir sur l'ensemble des systèmes informatiques et de communication de son site.

Le client s'engage à prendre toutes les précautions d'usage (sauvegardes, contrôle des virus, installations électriques, etc.) pour garantir une éventuelle remise en service rapide nécessaire (état fonctionnel avant l'intervention de ARC).

Dans tous les cas et dans le cadre de la législation en vigueur, ARC décline toute responsabilité en cas de perturbation ou d'interruption des différents systèmes. ARC décline également toute responsabilité pour des dommages directs ou indirects, pour elle-même comme pour les tiers qu'elle pourrait mandater. ARC ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable d'éventuels dommages subséquents, de pertes de données, de prétentions de toute nature (facturation d'heures, retenues sur facture, etc.) ou de manque à gagner.

ARC ne saurait être tenu responsable à la réparation du dommage que constitue pour le client des pertes de chiffre d'affaires ou des bénéfices non réalisés suite à la perte ou au traitement défectueux des données et de logiciels ou à l'endommagement de supports de données.

Le client reste seul responsable de l'ensemble de ses installations et des travaux nécessaires pour garantir leur bon fonctionnement. Il appartient au client de demander expressément tout appui qu'il juge utile pour assurer le meilleur fonctionnement possible de ses installations.

9. Services de tiers

Dans le cas où ARC recourt aux services d'un tiers afin de fournir une prestation au client, les SLA applicables au prestataires s'appliquent également au Client de ARC. Le client peut demander à recevoir une copie des SLA. Ces SLA remplaceront les SLA de ARC à l'égard des services de tiers fournis par des tiers. ARC créditera le client avec le crédit après indemnisation à ARC par le fournisseur tiers, si celui-ci prévoit une clause de crédit.

10. Faute grave

En cas de faute grave ou intentionnelle pour laquelle la responsabilité de ARC aurait été prouvée, sauf disposition contraire des SLA, sera limitée à une note de crédit équivalente à deux mois d'abonnement

11. Propriété intellectuelle

Sous réserve des dispositions des contrats spécifiques, aucun droit de propriété intellectuelle, de quelle que nature que ce soit, tel que droits d'auteur, droits conceptuels, etc. ne sont transférés aux clients par ARC.

12. Substitution

Dans le cadre des contrats conclus et des présentes conditions générales, le client autorise ARC à sous-traiter à un tiers. ARC répond des actes du tiers uniquement aux conditions mentionnées dans les présentes conditions générales (cf. Chiffre 8 « Responsabilités »).

13. Résiliation

ARC est en droit de résilier les accords conclus pour les motifs suivants :

- si le client a été déclaré en faillite ;
 - si le client est soumis à une procédure de concordat judiciaire ou extrajudiciaire ;
 - si le client ne s'acquitte pas des paiements dus dans les délais ;
 - en cas de modification de l'actionnariat majoritaire du client ;
 - pour de justes motifs.
- Dans ces cas de figure, le contrat prend fin avec effet immédiat.

14. Cession

Le client est autorisé à céder à un tiers les droits et obligations résultant des accords conclus que moyennant accord express et écrit de ARC. ARC est en droit, sous réserve de justes motifs, de céder les droits et obligations des accords conclus, à un tiers.

15. Interdiction de compenser

Le client n'est pas en droit de compenser ses dettes à l'égard de ARC avec d'éventuelles créances détenues à son endroit.

16. Modification des conditions générales

Les présentes conditions sont modifiables en tout temps. ARC communiquera ces modifications par voie de circulaire ou par tout autre moyen qu'elle jugera approprié.

17. Droit applicable

Le droit applicable est le droit interne suisse.

18. Règlement à l'amiable

En cas de litige, et avant de faire appel à la justice, les parties s'engagent à entreprendre une tentative de conciliation.

Tout différend lié à l'interprétation, l'exécution ou la validité des contrats de ARC sera soumis à la compétence exclusive du Tribunal d'Arbitrage de l'Informatique à Lausanne.

19. FOR

En cas de litige, le for est à Yverdon, par devant les tribunaux ordinaires.