

# Conditions générales de vente

## Article 1 - Champ d'application

Les Conditions s'appliquent à tous les contrats de vente de Produits et/ou de Services par Nicolas Schenk – Nomad Software aux CLIENTS.

## Article 2 - Objet du contrat

Le présent contrat règle la conclusion, le contenu et l'exécution du contrat avec le prestataire de services concernant ses prestations dans le domaine informatique en particulier, le conseil, la création d'applications, l'assistance, la maintenance et la formation.

En général, ces prestations comprennent la participation aux activités suivantes :

- la conception technique détaillée d'applications informatiques,
- la programmation,
- les tests des applications,
- la documentation,
- la formation des utilisateurs,
- le contrôle de qualité.

### 2.1 Prestations

Les PRESTATIONS de Nicolas Schenk – Nomad Software sont destinées :

- A conseiller, assister, informer, ..., le CLIENT ou toute personne désignée par lui.
- A aider à l'installation, à la configuration, à l'optimisation, au dépannage, ..., des logiciels appartenant au CLIENT ou vendus par Nicolas Schenk – Nomad Software.
- A réparer les bugs et pannes de ces mêmes logiciels.

Cette liste est non exhaustive, et Nicolas Schenk – Nomad Software est libre de supprimer et/ou modifier et/ou ajouter tout service qu'il jugera utile afin de s'adapter à la demande du marché et/ou d'assurer une qualité de service optimale de ses PRESTATIONS.

La sauvegarde des données, la réinstallation des connexions et paramétrages réseaux, logiciels, fichiers, etc. n'est pas comprise dans la réparation mais pourra faire l'objet d'une ou plusieurs PRESTATIONS supplémentaires facturées (sauf clause prévoyant cela dans le contrat de maintenance).

#### 2.1.1 Contrat de maintenance (forfait) ou d'assistance

Les conditions particulières d'exécution du contrat de maintenance ainsi que ses clauses d'exclusions seront décrites explicitement dans le contrat lui-même.

Dans le cadre d'un contrat de maintenance le nombre de ticket ouvert par le client ne peut pas être illimité. Un nombre abusif de ticket pourra entraîner la modification ou la facturation de frais supplémentaires par Nicolas Schenk – Nomad Software.

En cas d'utilisation abusive du contrat de maintenance, Nicolas Schenk – Nomad Software informera le client en faisant une offre complémentaire afin d'adapter selon les besoins du CLIENT le forfait en vigueur.

#### 2.1.2 Vente de produits

Nicolas Schenk – Nomad Software peut vendre au CLIENT un logiciel ou tout autre produit en rapport avec les nouvelles technologies.

Toute commande reçue du CLIENT ne sera considérée comme acceptée définitivement par Nicolas Schenk – Nomad Software qu'après son acceptation écrite et son règlement total. Le règlement du solde sera effectué à Nicolas Schenk – Nomad Software par le CLIENT, au comptant net, sans escompte avant la livraison ou lors de la réalisation de la prestation.

Nicolas Schenk – Nomad Software assurera l'installation des logiciels et des éventuels compléments (c'est-à-dire mise en service des logiciels, de la bureautique,...) et le démarrage (c'est-à-dire assistance à la prise en main des logiciels) lorsque cette prestation complémentaire est mentionnée au bon de commande.

#### 2.1.3 Licence d'utilisation des logiciels

Le CLIENT n'acquiert, du fait des présentes conditions générales de vente et après paiement qu'un droit d'utilisation personnel, non exclusif, non cessible et non transférable des logiciels, lesquels restent la propriété pleine et entière de l'éditeur. Les droits dont le CLIENT bénéficie sur les logiciels sont les seuls droits mentionnés dans le contrat de licence, parfois dénommé aussi conditions d'utilisation ou CLUF, soit souscrit par le CLIENT pour ces logiciels, soit joint aux exemplaires des logiciels livrés au CLIENT.

L'installation ou la réinstallation de logiciels systèmes ou applicatifs, ne peut se faire qu'à partir de programmes sources ou de licences régulièrement acquises par le CLIENT.

Nicolas Schenk – Nomad Software n'est pas responsables de la provenance des logiciels déjà installés.

## Article 3 - Entrée en vigueur et durée du contrat

Le contrat/commande entre en vigueur au moment de sa signature par les deux parties. La durée est déterminée sur le contrat/commande.

## Article 4 - Exécution

Le prestataire de services s'engage à exécuter fidèlement et soigneusement les prestations qui lui sont confiées. A ce titre, il doit observer tant les directives fournies par le CLIENT que les standards usuels dans la branche.

Le prestataire de services informe régulièrement le CLIENT des prestations fournies. Il annonce sans délai au CLIENT tous les éléments qui mettent en péril la fourniture des prestations convenues.

### 4.1 Limites des interventions

Pour les interventions sur site du CLIENT, Nicolas Schenk – Nomad Software se réserve le droit de refuser et/ou de cesser l'exécution de la PRESTATION demandée si l'installation et/ou l'utilisation des logiciels du CLIENT est non conforme aux prescriptions du constructeur et/ou éditeur et/ou distributeur et/ou fournisseur, et/ou si de l'avis de l'intervenant les conditions de travail risquent de mettre en danger sa sécurité, et/ou si de l'avis de l'intervenant les équipements semblent avoir été volontairement modifiés par le CLIENT, et/ou en cas d'impossibilité à l'intervenant d'accéder de façon facile et/ou rapide aux différents logiciels lui permettant d'exécuter dans les meilleures conditions la PRESTATION demandée.

De même, Nicolas Schenk – Nomad Software se réserve le droit de cesser la PRESTATION demandée par le CLIENT si les conditions d'interventions sont différentes de celles qui avaient été prédéfinies et/ou si le CLIENT ne dispose pas des licences d'utilisation des logiciels lui appartenant.

Dans tous ces cas, le montant total de la PRESTATION sera entièrement et immédiatement dû quelle que soit la cause qui en aura empêché totalement ou partiellement l'exécution et/ou quel que soit le coût de la PRESTATION.

Limites de responsabilité de Nicolas Schenk – Nomad Software.

Nicolas Schenk – Nomad Software ne saurait être tenue responsable des dommages directs et/ou indirects, matériels et/ou immatériels pour quelle que raison que ce soit.

Le fonctionnement du matériel et du système se fait sous la direction et le contrôle exclusif du CLIENT. En aucun cas Nicolas Schenk – Nomad Software ne pourra être déclaré responsable du fait de la destruction des fichiers ou de programmes à la suite de la reprise d'activité après intervention.

Aucun préjudice financier d'aucune sorte ne pourra être retenu contre Nicolas Schenk – Nomad Software pour quelle que raison que ce soit.

D'une manière générale, Nicolas Schenk – Nomad Software ne pourra être responsable d'aucun préjudice financier et/ou commercial et/ou moral d'aucune sorte pour quelle que raison que ce soit, suite à l'exécution d'une PRESTATION demandée par le CLIENT.

Nicolas Schenk – Nomad Software n'assume aucune responsabilité à l'égard de renseignements confidentiels, exclusifs ou personnels, de la perte ou de la corruption de données, de dommages causés aux supports amovibles ou de leur perte.

## Article 5 - Collaboration du CLIENT

Le CLIENT communique en temps utile au prestataire de services tous les éléments indispensables à l'exécution du contrat. Il met à disposition les documents nécessaires.

Dans le cas d'une intervention sur site, si le CLIENT ou son représentant n'est pas présent sur le lieu de rendez-vous à la date et/ou à l'heure convenue(s), Nicolas Schenk – Nomad Software ne pourra assurer les PRESTATIONS. Dans ce cas, Nicolas Schenk – Nomad Software se réserve le droit de facturer le coût forfaitaire correspondant à ses frais et temps de déplacement auxquels s'ajoute une heure de main d'œuvre au tarif en vigueur. En aucun cas, le CLIENT ne pourra prétendre à un quelconque remboursement pour quelque raison que ce soit, qu'il demande ou non une nouvelle PRESTATION ultérieurement.

## Article 6 - Prescriptions relatives à la sécurité

Le prestataire de services s'engage à respecter le règlement et les prescriptions internes du CLIENT, ainsi que les dispositions sur la sécurité (notamment sur la sécurité informatique et celle des données).

Le prestataire de services doit informer tous ses collaborateurs concernés par le contrat de l'obligation qui leur incombe d'observer les prescriptions susmentionnées et doit les exhorter à les respecter.

Sur demande écrite du CLIENT, le prestataire de service s'engage à notifier, à tous ses collaborateurs concernés par le contrat, les instructions qui lui auront été transmises.

## Article 7 - Documentation

Le prestataire de service remet au CLIENT, sous forme électronique ou sur papier, le nombre nécessaires d'exemplaires de la documentation mise à jour, complète et reproducible (manuel d'installation et d'utilisation) si elles existent.

Le CLIENT a le droit de reproduire la documentation aux fins définies dans le contrat.

## Article 8 - Instruction et information

Suite aux travaux de maintenance ou d'installation de nouvelles versions qui ont une influence sur l'utilisation, le prestataire de services assure l'instruction qui est à convenir selon l'étendue et le cercle des personnes cible.

Le prestataire de services renseigne le CLIENT sur les faits et circonstances qui rendent l'entretien, la maintenance et l'assistance plus simple, moins onéreuse, ou alors plus difficile voire impossible. Le prestataire de services informe régulièrement le CLIENT des améliorations techniques du matériel et des nouvelles versions. Il rend le CLIENT attentif aux éventuels effets de l'installation de nouvelles versions sur le matériel concerné et sur les éventuelles interfaces.

## Article 9 - Engagement de collaborateurs et recours à des tiers

Le prestataire de services n'engage que des collaborateurs choisis avec soin et bien formés, qui disposent des autorisations requises pour fournir les prestations.

Le prestataire de services peut faire appel à des tiers (p. ex. sous-traitants) pour fournir ses prestations. Il répond de la bonne exécution du contrat par les tiers auxquels il fait appel. Le prestataire de services soumet les tiers auxquels il fait appel aux obligations énumérées au présent chiffre ainsi qu'aux obligations des chiffres 11 (Confidentialité) et 12 (Protection des données).

## Article 10 - Rémunération et modalités de paiement

La rémunération englobe toutes les prestations nécessaires pour l'exécution du contrat.

Sauf convention contraire, le tarif horaire appliqué dès le 1er janvier 2022 par Nicolas Schenk – Nomad Software est de CHF 180.00/heure HT.

Les prestations de Nicolas Schenk – Nomad Software sont facturées par tranches de 6 minutes. Chaque tranche entamée est facturée dans sa totalité.

Le CLIENT s'engage à effectuer le paiement selon les conditions définies dans l'offre, le contrat ou la confirmation de commande.

A défaut de réclamation écrite dans un délai de huit jours à compter de la réception de la facture, ladite facture vaut reconnaissance de dette au sens de l'article 82 LP.

## Article 11 - Confidentialité, obligation de garder le secret

Les parties traitent de manière confidentielle toutes les informations, tous les documents et toutes les données dont elles ont connaissance dans le cadre de l'exécution des contrats/commandes et qui ne sont ni publics ni accessibles au public. En cas de doute, les informations, documents et données doivent être traités de manière confidentielle.

Les parties s'engagent à prendre toutes les mesures techniques et organisationnelles possibles et raisonnables d'un point de vue économique afin de protéger efficacement les informations, documents et données contre l'accès et la consultation par des tiers non autorisés.

Le devoir de confidentialité naît au moment de la conclusion du contrat et subsiste après sa fin.

Les parties soumettent tous les collaborateurs concernés par les contrats/commandes ainsi que leurs autres auxiliaires aux obligations découlant du présent chiffre.

Sans consentement, le prestataire de services n'a pas le droit de se prévaloir de sa collaboration avec le CLIENT à des fins publicitaires, ni de citer le CLIENT comme référence.

## Article 12 - Protection des données

Les parties s'engagent à observer les dispositions de la législation suisse sur la protection des données. En particulier, le prestataire de service s'engage à garder le secret, dans le cadre des prestations qu'il fournit, sur les données personnelles dont il a éventuellement connaissance, à les protéger et à les utiliser exclusivement dans le but dans lequel elles ont été communiquées.

Les données personnelles ne doivent être traitées que dans le but et dans les limites nécessaires à l'exécution et à la réalisation du contrat. Le prestataire de service ne peut pas transmettre les données ni les rendre accessibles à des tiers de toute autre manière.

Les parties soumettent tous les collaborateurs concernés par les contrats/commandes ainsi que leurs autres auxiliaires aux obligations découlant du présent chiffre.

## Article 13 - Interdiction de débaucher

Pendant toute la durée des contrats/commandes et pour une période de six mois après l'exécution des prestations, le CLIENT s'engage à ne pas solliciter les collaborateurs du prestataire de services ayant intervenus chez lui dans le cadre du présent contrat sans en avoir préalablement informé le prestataire de services.

Le CLIENT s'engage à ne pas débaucher, ni pour lui-même ni pour des tiers, les collaborateurs qui participent à la fourniture des prestations.

Si le CLIENT viole cette interdiction de débaucher, il devra verser au prestataire de services une peine conventionnelle à hauteur d'une année du salaire du collaborateur débauché. Les prétentions en dommages et intérêts sont réservées.

## Article 14 - Modification des prestations

Les parties peuvent demander de modifier les prestations en tout temps par écrit. Si le CLIENT demande une modification, le prestataire de service lui communique dans un délai de vingt jours par écrit si la modification est possible et quels en sont les effets sur ses prestations, sur la rémunération et sur les délais. Le CLIENT décide dans un délai de vingt jours à compter de la réception de la communication du prestataire de services si la modification doit être réalisée ou non. Si le prestataire de services souhaite une modification, le CLIENT dispose d'un délai de vingt jours à compter de la réception de la communication pour accepter la demande ou la refuser.

Les modifications, en particulier celles concernant l'étendue des prestations, la rémunération et les délais, sont convenues par écrit dans un avenant au contrat avant leur mise en œuvre.

Le prestataire de services poursuit ses travaux conformément au contrat pendant l'examen des propositions de modification.

## Article 15 - Obligations de Nicolas Schenk – Nomad Software

Nicolas Schenk – Nomad Software s'engage à fournir les moyens humains et/ou techniques nécessaires à l'exécution des PRESTATIONS décrites à l'article 2 des présentes Conditions Générales de Vente.

De même, pour les PRESTATIONS, Nicolas Schenk – Nomad Software s'engage à intervenir dans les meilleurs délais. Cependant, les délais sont fournis à titre indicatif, et tout retard et/ou report de la date et/ou de l'heure de l'intervention ne pourra donner lieu à aucun dédommagement et/ou remboursement et/ou annulation de la part du CLIENT.

De convention expresse entre les parties, Nicolas Schenk – Nomad Software, n'est soumis qu'à une obligation de moyens et en aucun cas à une obligation de résultats.

## Article 16 - Obligations du CLIENT

Le CLIENT doit maintenir ses équipements dans des conditions conformes aux spécifications des fabricants et/ou distributeurs et/ou fournisseurs et/ou éditeurs, respecter les normes de sécurité, suivre les procédures légales d'installation et d'utilisation.

Le CLIENT s'engage à tenir à disposition l'ensemble des documentations techniques et/ou commerciales (manuels, CD, DVD, licences, codes d'identification, mots de passe, ...) dont l'intervenant de Nicolas Schenk – Nomad Software aurait besoin pour la bonne exécution de sa PRESTATION.

Dans un souci de qualité et de rapidité des PRESTATIONS, le CLIENT s'efforcera de fournir le maximum d'informations détaillées sur les causes qui l'ont conduit à faire appel à Nicolas Schenk – Nomad Software.

En cas d'intervention sur site du CLIENT (domicile et/ou bureau), le CLIENT ou l'un de ses représentants nommément désignés devra rester présent à disposition de l'intervenant de Nicolas Schenk – Nomad Software durant toute la durée de l'exécution de la PRESTATION.

Le CLIENT reconnaît et accepte que l'ensemble des frais engendrés par l'exécution de la PRESTATION, notamment les frais d'électricité, les frais de connexion à internet, l'usure de consommables (encre, papier, CD, DVD, disquettes, ...) sont en totalité à sa charge. Sous aucun prétexte, le CLIENT ne pourra prétendre à un remboursement et/ou à un dédommagement total ou partiel pour quelle que raison que ce soit.

En cas d'intervention sur site, sur simple demande de l'intervenant de Nicolas Schenk – Nomad Software, le CLIENT et/ou son représentant se chargera de nettoyer et/ou déplacer tous les éléments considérés comme gênants par l'intervenant pour la bonne exécution de sa PRESTATION.

## Article 17 - Modification de l'installation

Toute modification apportée par un tiers aux produits tels que livrés et/ou installés par Nicolas Schenk – Nomad Software ou toute modification apportée à la coopération de ces produits entre eux, entraînera, la suspension immédiate des obligations de Nicolas Schenk – Nomad Software aux termes des présentes.

## Article 18 – Résiliation

### 18.1 Contrat

Chaque partie peut résilier le contrat si l'une des parties commet un manquement grave ou persistant aux conditions et ne répare pas un tel manquement dans les 30 jours suivant une sommation écrite.

### 18.2 Contrat de services

Le contrat pourra être résilié pour la fin d'un mois, moyennant un délai de 3 mois. Pour les contrats/commandes annuels le délai de résiliation est de 3 mois avant la fin du contrat.

Le droit de résilier le contrat en tout temps et avec effet immédiat pour de justes motifs demeure réservé. Par justes motifs, on entend entre autres et en particulier :

- La survenance d'événements ou l'apparition de circonstances rendant intolérable la poursuite de la relation contractuelle pour la partie qui résilie, en particulier la violation grave ou répétée d'obligations contractuelles essentielles par l'autre partie.
- La publication officielle de l'ouverture de la faillite ou du sursis concordataire d'une des parties.

En cas de résiliation, la rémunération due par le CLIENT au prestataire de service se calcule en fonction des prestations fournies à la date de la résiliation.

## Article 19 - Effets de la fin du contrat

A la fin du contrat, le prestataire de services doit restituer au CLIENT tout le matériel, toutes les données et tous les documents mis à sa disposition dans le cadre de la relation contractuelle et il doit détruire, le cas échéant, toutes les copies.

En outre, le prestataire de services est tenu de remettre au CLIENT tous les documents livrés par le prestataire de services et réalisés dans le cadre de la relation contractuelle, à moins que le CLIENT ne soit déjà en leur possession. La restitution et la remise doivent intervenir dans un délai de dix jours à compter de la fin du contrat.

## Article 20 - Règlement des PRESTATIONS

Dans le cas où l'intervenant de Nicolas Schenk – Nomad Software ne pourrait exécuter en tout ou en partie la PRESTATION, du fait d'un manquement du CLIENT à l'une quelconque de ses obligations (voir article 16), le CLIENT devra également acquitter immédiatement et dans sa globalité à l'intervenant le montant dû pour la PRESTATION.

Des conditions de paiement peuvent être accordées sous certaines conditions. Elles seront alors spécifiées sur le bon de commande et/ou devis.

Les tarifs des PRESTATIONS sont modifiables sans préavis. Seuls les prix indiqués sur le devis font foi.

A la suite d'un incident de paiement, Nicolas Schenk – Nomad Software se réserve le droit de modifier les conditions de paiement préalablement accordées.

## Article 21 - Pénalités

En cas de retard de paiement, le CLIENT se verra appliquer une pénalité de retard d'un montant égal à une fois et demie le taux de l'intérêt légal, calculée sur le montant de la totalité des sommes dues, conformément aux dispositions de l'article L.441-6 du code de commerce.

## Article 22 - Cession du contrat

Le prestataire de services n'a pas le droit de céder le contrat à des tiers sans le consentement écrit du CLIENT.

## Article 23 - Lieu d'exécution

Le travail s'effectuera dans les bureaux du CLIENT ou à distance dans les bureaux de Nicolas Schenk – Nomad Software selon les cas.

Le CLIENT fournira les places de travail et les équipements nécessaires à la bonne exécution des contrats/commandes.

## Article 24 - Rapport de l'activité

Le prestataire de services joindra à la facture mensuelle, un rapport d'activité avec un décompte horaire.

Sur demande du CLIENT, à la fin de chaque travail d'entretien ou de maintenance, le prestataire de service établira un rapport et le fera parvenir au CLIENT.

## Article 25 - Frais

Les frais de déplacements entre le domicile ou les bureaux des intervenants du prestataire de service et les bureaux du CLIENT sont facturés au CLIENT. Le prix est défini dans l'offre, le contrat ou la confirmation de commande.

## Article 26 - Exceptions

Les conditions spécifiquement mentionnées d'une offre ou d'un contrat priment sur les articles des CGV. Dans le cas contraire (absence de mention) les articles de ce présent document font foi.

## Article 27 - Droit applicable et for

Le présent contrat est régi par le droit suisse Le for juridique est Berne.