

---

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE PROTOCOL SA

APPLICABLE AU 01/01/2020

---

### 1. Objet et champ d'application

- 1.1 Le document fixe les termes des conditions générales appliquées par Protocol SA.
- 1.2 Les présentes conditions générales règlent la conclusion, le contenu et l'exécution de l'ensemble des services informatiques décrits ci-après et fournis par Protocol SA
- 1.3 À défaut d'accord contraire, les présentes conditions générales s'appliquent aux offres et documents contractuels, ainsi qu'à toutes les autres prestations effectuées par Protocol SA pour ses clients.
- 1.4 Les offres signées ou le paiement, même partiel, d'un service marque l'acceptation des conditions générales et fait office de contrat.

### 2. Offres et documents contractuels

- 2.1 Les offres contractuelles précisent notamment les produits, accessoires et consommables correspondant aux spécifications du matériel fourni, de même, les documents et offres contractuelles mentionnent les délais de livraison prévisionnels, les prestations de conseil, de service, d'assistance, de maintenance, les conditions d'installation, de mise en service et d'acceptation, les lieux d'exécution, les forfaits de déplacement, les durées et types de garanties, ainsi que les prix convenus et les conditions de paiement
- 2.2 Après acceptation des offres contractuelles ou d'autres documents contractuels par le client, Protocol SA livre les produits, licences, services, prestations, matériels et logiciels du fournisseur mentionnés.
- 2.3 Les offres contractuelles et les documents contractuels signés par le client valent reconnaissance de dette.

### 3. Frais de déplacement

- 3.1 Lorsqu'un collaborateur de Protocol SA réalise un déplacement chez le client, les frais de port sont applicables et sont mentionné dans les offres ou documents contractuels.
  - 3.1.1 Frais de déplacement standard : Fr. 90.-/h + 1.-/km.
  - 3.1.2 En fonction de la distance et/ou de la régularité des déplacements, des forfaits peuvent être convenus avec nos clients.
  - 3.1.3 Forfait Lausanne : Fr. 70.-

## 4. Acceptation

- 4.1 Les offres contractuelles précisent notamment les produits, accessoires et consommables correspondant aux spécifications du matériel et des services fournis, des estimations fournies par les constructeurs du délai de livraison, les prestations de conseil, de service, d'assistance, de maintenance, les conditions d'installation, de mise en service et d'acceptation, les lieux d'exécution, les forfaits de déplacement, les durées et types de garanties, ainsi que les prix convenus et les conditions de paiement.
- 4.2 Les offres contractuelles concernant les prestations de conseil, de service, d'assistance, de maintenance, les conditions d'installation, de mise en service et d'acceptation, les lieux d'exécution, les forfaits de déplacement ont une validité de 30 jours (garantie des prix).
- 4.3 Les offres contractuelles concernant les produits, accessoires et consommables correspondant aux spécifications du matériel, les licences et garanties ont une validité de 7 jours (garantie des prix)
- 4.4 Le client contrôlera les produits commandés après la livraison ou la mise en fonction pendant une période de 7 jours au maximum, conformément à la législation Suisse en vigueur, sauf en fonction des caractéristiques contractuelles de fournisseur tiers (notifié dans ce cas précis dans les offres contractuelles).
- 4.5 Les défauts et dérangements constatés doivent être annoncés à Protocol SA pendant la période des 7 jours, en mentionnant toutes les informations et documentations utiles et nécessaires pour l'élimination du défaut.
- 4.6 Protocol SA éliminera ou fera éliminer les défauts constatés, en fonction des conditions de garantie de chaque produit.
- 4.7 Sauf circonstances graves, imputables à Protocol SA, qui entravent fortement l'utilisation, les produits sont considérés comme acceptés sans défaut après 7 jours.
- 4.8 Si la livraison a lieu en plusieurs fois, ces règles s'appliquent à chaque livraison partielle comme acceptation partielle. Le document « bon de livraison » fera foi.

## 5. Livraison des produits et services

- 5.1 Les livraisons ou les envois postaux, l'emballage et les frais de port sont à la charge de l'acheteur.
- 5.2 Protocol SA facture les frais de port dans le cadre de la livraison des produits. Les offres ou les documents contractuels mentionnent obligatoirement les frais de port.
- 5.3 Protocol SA est responsable de livrer, dans les délais de livraison convenus, les produits et les prestations indiqués dans les offres et les documents contractuels, sauf en cas de défaut des tiers, ou de changement induit par un fournisseur. La responsabilité de Protocol SA est d'informer dans les plus brefs délais les clients de ces changements.
- 5.4 Les reports de délais de livraison, convenus d'un commun accord entre le client et Protocol SA, ne sont pas considérés comme des retards.
- 5.5 Si un retard de livraison d'un tiers devait dépasser un mois, Protocol SA devrait proposer une solution provisoire ou une solution de rechange acceptable. La différence entre la solution initiale et celle alternative est à la charge du client. En cas d'une différence supérieure à 20% en plus ou en moins, les parties peuvent se départir de cette prestation sans remettre en cause les autres prestations liées à ce contrat.
- 5.6 Les raisons de retard suivantes ne sont pas imputables à Protocol SA : terrorisme, mobilisation, guerre, émeutes, troubles, grève et lock-out, cas de force majeure, catastrophe naturelle ainsi que tous les retards qui sont dus au non-respect des devoirs de collaboration du client.
- 5.7 En cas de livraison partielle, des frais de port sont facturés en totalité à chaque livraison et correspondent à un supplément pour des frais administratifs engendrés par le traitement de plusieurs livraisons. Si le client ne désire pas assumer cette majoration, il doit l'annoncer au Fournisseur afin que celui-ci retienne toute la marchandise pour ne faire qu'une seule livraison. Protocol SA organise les livraisons de manière pragmatique tout en favorisant l'avancement du projet.

## 6. Réserve de propriété

- 6.1 Les profits et les risques passent à l'acquéreur, dès la conclusion du contrat. (L'article 185 CO)
- 6.2 En conséquence, c'est l'acquéreur qui doit supporter le risque de perte ou de détérioration. L'acquéreur final est seul responsable de tout dommage, perte, vol ou autre détérioration du matériel acquis.
- 6.3 Protocol SA se réserve le droit de faire inscrire, en tout temps et à ses frais, une réserve dans le registre des réserves de propriété, tant que les montants n'ont pas été payés.
- 6.4 Le client n'est pas autorisé à vendre les produits, à les mettre en gage, à les grever de droits de tiers ou à les déplacer sans obtenir au préalable l'accord express de Protocol SA, tant que lesdits produits ne sont pas entièrement payés.
- 6.5 Le client garantit à Protocol SA de l'intégralité de la disponibilité du matériel aussi longtemps que la totalité des montants n'a pas été payée, et Protocol SA est en droit de reprendre les matériels livrés et non payés à l'échéance convenue.
- 6.6 Dans le cas d'une reprise de matériels non payés par le client, Protocol SA se réserve le droit de facturer l'utilisation des produits en mode locatif à raison du montant de la partie du contrat concernée, au prorata, majoré des frais de récupération.

## 7. Prestations de service de Protocol SA

- 7.1 Les prestations de service fournies par Protocol SA sont mentionnées dans les offres, ou dans les documents contractuels.
- 7.2 Les prestations de service sont fournies par Protocol SA et peuvent être réalisés soit sur le site du ou chez Protocol SA même.
- 7.3 Pour une client réalisation dans de bonne conditions, Le client désigne un responsable. Celui-ci coordonnera toutes les activités et sera l'interlocuteur de Protocol SA. De plus, le client est responsable de la mise en place des bonnes conditions nécessaires et des frais en découlant qui permettent aux collaborateurs de Protocol SA d'exécuter leur prestation.
- 7.4 À défaut d'accord écrit contraire, les prestations de service sont fournies pendant les heures normales de travail du Fournisseur, c'est à dire, les jours ouvrables du lundi au vendredi, de 08h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h30.
- 7.5 Protocol SA est autorisé à charger des tiers, respectivement des partenaires, de l'exécution partielle ou totale de la prestation.
- 7.6 Protocol SA se réserve le droit de recourir à des sous-traitants.
- 7.7 Toutes les prestations exécutées, sur demande du client, en dehors des heures de travail normales chez Protocol SA; seront facturés avec les majorations légales. Afin de respecter la législation et le droit du travail. Les conditions suivantes s'appliquent :
  - 7.7.1 Samedi et Jours ouvrables de 19h00 à 22h00 +50%
  - 7.7.2 Travail de nuit de 22h00 à 7h00 +100%
  - 7.7.3 Dimanches, et jours fériés +100%

## 8. Carnets d'heures de Protocol SA

- 8.1 Protocol SA propose à ses clients la possibilité de souscrire à des carnets d'heures, ouvrant droit à des prestations avec un tarif préférentiel. Les carnets d'heures peuvent être utilisés pour les prestations de projets, de support et de maintenance. Les caractéristiques sont les suivantes :
  - 8.1.1 Payable d'avance.
  - 8.1.2 Après émission de l'abonnement, le client reçoit un décompte mensuel.
  - 8.1.3 Le solde de la somme avancée, reste propriété du client jusqu'à son utilisation.
  - 8.1.4 Il peut être remboursé sur demande.
  - 8.1.5 L'utilisation n'est pas limitée dans le temps et peut être reportée d'année en année pour le budget de l'année suivante.

## 9. Contrats de services d'infrastructure de Protocol SA

- 9.1 Les contrats de support, les contrats proactifs mensuel à distance, les contrats de maintenances préventives, les contrats de maintenances à dates fixes, les contrats de contrôle des backups et les autres contrats de prestations d'infrastructure de Protocol SA prennent effet dès réception du paiement des services qui lui sont associés.
- 9.2 Ces contrats entrent en vigueur pour une durée initiale de 12 mois et sont renouvelés tacitement d'année en année, sauf accord contraire.
- 9.3 Lesdits contrats peuvent être résiliés moyennant un préavis écrit de deux mois (fin de mois) pour la fin de la période initiale, puis tous les 2 mois (fin de mois), exclusivement par courrier recommandé.
- 9.4 Protocol SA se réserve le droit de modifier à tout moment l'étendue des prestations ou d'arrêter le service sous 2 mois. Dans ce cas, il en informe le client de manière appropriée.

## 10. Droits et obligations du client

- 10.1 Le client s'engage à fournir à Protocol SA, tous les documents et informations nécessaires et souhaités pour remplir correctement le contrat. Les autorisations idoines doivent être accordées. Le client s'engage en particulier à faire exécuter à temps, avant le délai d'installation prévu, tous les travaux de préparation indispensables à l'exécution du contrat, que ce soit du domaine technique, organisationnel ou de construction. Le client s'engage à informer Protocol SA de toutes modifications d'information le concernant et à maintenir une adresse de correspondance postale valide en tout temps ainsi qu'une adresse électronique de contact (email) fonctionnelle et relevée régulièrement.
- 10.2 Le client respecte les règles émises par Protocol SA et fait respecter par les utilisateurs les règles de sécurité élémentaires.
- 10.3 Le client est responsable de la formation correcte de son personnel pour l'utilisation des systèmes informatiques.
- 10.4 Sous les directives et conseils du Fournisseur en matière de pilotage de ce type de projet, le client réalise les tests et effectue les sauvegardes nécessaires. Il a la responsabilité de la qualité des données qui seront migrées dans le nouveau système.
- 10.5 Le client est responsable de la conduite du changement qui accompagne la mise en œuvre de nouveau système d'information.
- 10.6 Le client supporte les frais additionnels provoqués chez Protocol SA par des informations incorrectes, corrigées par la suite ou par des informations incomplètes ou qui découlent du non-respect de l'obligation de collaboration du client.
- 10.7 Le client est seul responsable des copies de sauvegarde pour se prémunir contre les pertes ou l'endommagement de données ou de supports de données. Sauf dans le cadre de contrats transférant cette obligation.
- 10.8 Il appartient au client de s'assurer et d'avoir une RC.
- 10.9 Il appartient au client de s'assurer que l'environnement dans lequel se situe les logiciels ou matériel est approprié, sécurisé et que les procédures de sauvegarde de l'environnement liées aux logiciels ou matériels sont opérationnelles et adaptées,
- 10.10 Il appartient au client de se pourvoir en solutions de secours (alternative que le client doit mettre en place afin de pouvoir assurer temporairement une activité dégradée, le temps de la remise en route normale des services). Protocol SA peut proposer des solutions techniques allant jusqu'au doublement des systèmes dans un autre Datacenter pour améliorer la disponibilité et le redémarrage après une panne. Cela ferait l'objet d'un projet séparé et n'est pas compris dans les services d'hébergements standards.
- 10.11 Les livrables et la documentation fournis par Protocol SA, dans le cadre de la réalisation de projets, doivent être acceptés dans les 7 jours ouvrables à compter de la date du livrable. Sans retour du client les livrables sont considérés comme acceptés.

- 10.12 Au cours d'un projet, l'une ou l'autre des parties peut demander par écrit des ajouts, des suppressions ou des modifications aux services décrits dans l'offre. Protocol SA n'a toutefois aucune obligation de commencer le travail inhérent à une modification avant d'être parvenu à un accord écrit concernant l'estimation des frais et l'impact de la modification sur l'agenda.
- 10.13 Le projet est considéré comme achevé à la signature du PV de recette
- 10.14 La livraison des services de Protocol SA dépend de l'implication du client, dans sa capacité à fournir des informations précises et complètes, et dans l'exécution de ses tâches en fonction de ses responsabilités.
- 10.15 Protocol SA s'appuie sur les instructions, autorisations, approbations ou autres informations fournies par le client
- 10.16 Protocol SA se réserve à la fin du projet, le droit de facturer tout ou partie des prestations non effectuées pour des raisons qui ne lui sont pas imputables.

## 11. Responsabilités des parties

- 11.1 Les deux Parties s'engagent à effectuer et maintenir, pendant toute la durée du Contrat, les ressources nécessaires au projet et à désigner un responsable, parmi les membres de leur personnel, présentant les profils, compétences, qualités et disponibilités requises pour exercer ces fonctions, prendre et/ou transmettre les décisions opérationnelles.
- 11.2 En cas d'indisponibilité d'une quelconque ressource des deux Parties, y compris le responsable dédié, pour cause de maladie, d'incapacité temporaire, de congés payés ou de démission, les deux Parties s'engagent à en informer l'autre partie dès qu'elles en auront eu connaissance et à désigner, dans les meilleurs délais, le ou les remplaçants qui devront être en possession de l'ensemble des informations requises au titre du projet.

## 12. Garantie et responsabilité :

- 12.1 Protocol SA n'est pas en mesure d'assurer le fonctionnement et les maintenances des produits et du matériel qui ne sont plus sous garanties dans le programme de vente des Fournisseurs et qui ne sont plus supportés.
- 12.2 Protocol SA n'est pas en mesure d'assurer le fonctionnement et les maintenances des logiciels qui ne sont plus dans le programme de vente des Fournisseurs et qui ne sont plus développés.
- 12.3 Protocol SA ne commercialise que des logiciels de tiers, pour lesquels Protocol SA ne possède que les droits d'utilisation et de revente.
- 12.4 Le client est rendu attentif au fait que Protocol SA ne peut garantir un fonctionnement du matériel et/ou des logiciels sans aucune Erreur ou Anomalie dans toutes les situations possibles.
- 12.5 La garantie démarre le jour de la livraison et de l'installation des produits par Protocol SA. Ce jour est la date de référence pour le début du contrat de maintenance. Les conditions de garantie sont mentionnées dans les documents contractuels et s'appliquent individuellement à chaque livraison partielle.
- 12.6 Les dégâts dus au stockage ou à la maintenance inadaptée par le client ou dus à une utilisation non conforme au contrat ne sont pas sous le couvert de la garantie.
- 12.7 Protocol SA n'assure pas de garantie si des extensions, modifications ou autres interventions sont entreprises par le client ou par un tiers sans accord écrit du Fournisseur.
- 12.8 En complément de la garantie des fournisseurs tiers, Protocol SA propose des contrats de maintenance, dès la livraison, pour prendre en charge les produits livrés.
- 12.9 Protocol SA exclut toute responsabilité pour les conséquences financières (dommages et intérêts et/ou gains manqués) chez les clients d'une erreur ou d'un bug de logiciel tiers. Il ne répond pas du dommage consécutif à des pertes ou l'endommagement de données

ou de supports de données, à des interruptions d'exploitation, à des pertes subies, à des bénéfices manqués, à des exigences de tiers, découlant des produits ou prestations livrés par Protocol SA qui ne sont pas expressément mentionné dans les contrats

12.10 Le client est responsable de ses données et notamment de la conformité de ces dernières dans les applications et les systèmes. Il doit faire tous les tests nécessaires à la mise en production en particulier lors de reprises de données. Il doit également veiller à ce que ses sauvegardes fonctionnent parfaitement et doit avertir Protocol SA dans les délais les plus brefs si un problème survient. Le client doit mettre en place une organisation lui permettant de reconstituer ses données pour la période entre la dernière sauvegarde et l'arrêt des systèmes.

12.11 Protocol SA commercialise un certain nombre de prestations qui transfère les obligations de l'article 6.10 à Protocol SA. Ces éléments sont clairement mentionnés dans les contrats et les offres. (Contrôles des backup, contrats proactifs ...).

### 13. Garantie et responsabilité : produits et matériels tiers

13.1 Les produits ayant des défauts sont couverts par la garantie du constructeur ou de l'éditeur dans les limites de leurs conditions. Néanmoins, Protocol SA pourra proposer de remplacer ou de réparer l'appareil ou le support de données défectueux dans la limite de ses possibilités.

13.2 Les éditeurs et les constructeurs sont responsables des fonctionnalités annoncées.

13.3 Les conditions générales du fabricant du matériel sont réservées et Protocol SA ne saurait allouer une garantie de maintenance qui va au-delà de celle fournie par le fabricant.

### 14. Mise à disposition et droits des logiciels tiers

14.1 Les logiciels tiers livrés par Protocol SA au client sont sujets à des droits de protection (droit d'auteur). Protocol SA confirme qu'il possède effectivement des droits d'utilisation et de distribution des logiciels appartenant à des tiers.

14.2 Le client a un droit non exclusif et non transmissible d'utiliser les logiciels tiers, dans une forme non modifiée. Un logiciel, avec un numéro de série, ne doit être enregistré simultanément que sur une unité système. Aucun autre droit de propriété intellectuelle ne lui est cédé. Le client n'a donc pas le droit de vendre, céder, commercialiser, prêter, sous-licencier, reproduire, transférer ou modifier ou de quelque manière que ce soit tirer profit du logiciel tiers autrement que pour l'usage convenu dans le contrat.

14.3 Le client a le droit de faire des copies pour des raisons de sauvegarde des données. Dans ce cas, il copie les identifications, marques déposées et droits d'auteur sans les modifier et il tient un registre des copies pouvant être en tout temps consulté par Protocol SA ou par les Fournisseurs tiers.

### 15. Maintenance de produits et de logiciels tiers

15.1 La maintenance de produits et de logiciels tiers dépend exclusivement des conditions contractuelles des fournisseurs tiers.

15.2 L'utilisateur est en principe tenu d'accepter les nouvelles versions logicielles. Toutefois, il peut refuser l'installation si les adaptations nécessaires du système ou de l'application provoquent un effort technique ou financier inadapté. Dans ce cas Protocol SA peut, en plus de la maintenance, facturer toutes ses heures. Si le client refuse l'installation d'une nouvelle version logicielle, Protocol SA est autorisé à annuler la prestation de maintenance en supprimant les mensualités de maintenance.

## **16. Mise à disposition des logiciels développés par Protocol SA**

- 16.1 Protocol SA développe des adaptations (packages) du logiciel de GED ELO Digital office et concède au client une ou des licences aux termes desquelles le client dispose d'un droit d'utilisation non exclusif sur les logiciels valables pendant une durée précisée dans les contrats.
- 16.2 Protocol SA peut retirer les droits accordés au client avec effet immédiat ou interdire l'accès aux logiciels si ce dernier est, en dépit de rappels écrits, en retard avec le paiement des mensualités d'utilisation ou s'il viole les obligations de protection des produits logiciels.

## **17. Maintenance des logiciels développés par Protocol SA**

- 17.1 Les logiciels, (packages GED ELO Digital office) pour lesquels une redevance annuelle de maintenance est convenue dans les offres contractuels, doivent être maintenus par Protocol SA dès la première livraison et jusqu'à la fin du contrat de maintenance selon les conditions suivantes.
- 17.2 La maintenance des packages GED ELO Digital office a lieu contre paiement exclusivement
- 17.3 Les contrats de maintenance des packages GED ELO Digital office entrent en vigueur dès la mise en service des produits couverts pour une durée initiale de 1 années civiles entières et sont renouvelés tacitement d'année en année, sauf accord contraire.
- 17.4 Lesdits contrats peuvent être résiliés moyennant un préavis écrit de deux mois pour la fin de la période initiale, puis pour la fin d'une année civile, exclusivement par courrier recommandé.
- 17.5 Le client doit sans délai informer Protocol SA de toute Erreur constatée dans l'exploitation de tout logiciel ou matériel et doit s'abstenir d'intervenir lui-même sans information et accord de Protocol SA pour effectuer la correction. Si ces conditions ne sont pas respectées ou si le client est en retard avec le paiement des indemnités de maintenance, Protocol SA peut se dédire immédiatement de ses obligations de maintenance prévues ci-dessus.
- 17.6 Tant que Protocol SA est en charge par contrat de la maintenance de produits logiciels, le client fera exécuter tous les travaux de maintenance et autres travaux exclusivement par Protocol SA ou, avec l'accord de ce dernier, par un tiers qualifié. Si des modifications ou extensions sont apportées par le client lui-même ou par des tiers, sans autorisation écrite, la livraison de nouvelles versions logicielles peut être refusée et le contrat de maintenance peut être résilié avec effet immédiat.
- 17.7 La maintenance des packages GED ELO Digital office fournis par Protocol SA comprend :
  - 17.7.1 La correction de failles de sécurités, l'élimination d'erreurs logicielles et l'ajout ou la suppression de fonctionnalités, y compris la mise à jour de la documentation (lorsqu'elle est disponible) dans les délais indiqués par la Roadmap Logiciel.
  - 17.7.2 Des mises à jour des versions logicielles, y compris la documentation (lorsqu'elle est disponible) y relative, dans les délais indiqués par la Roadmap Logiciel.
  - 17.7.3 La mise à disposition d'un service d'assistance selon le tarif de prestations en vigueur ou dans le cadre de contrat d'assistance (Helpline).
  - 17.7.4 Toutes les prestations concernant : la mise en place de version logicielle, de gestion de projet, d'analyse, de validation, de tests, de mise en production, sont facturables, selon le tarif des prestations de service ou en fonctions des offres contractuelles.

## 18. Services d'hébergement Cloud et Datacenter de Protocol SA

- 18.1 Les contrat d'hébergement prennent effet dès réception du paiement des services qui lui sont associés.
- 18.2 Les contrats d'hébergement entrent en vigueur pour une durée initiale de 12 mois et sont renouvelés tacitement d'année en année, sauf accord contraire.
- 18.3 Les modifications au niveau prestation et service peuvent intervenir tous les mois et sont communiquées au client au plus tôt, mais ne sont appliquées que sur la période de facturation suivante et calculé au prorata.
- 18.4 Lesdits contrats peuvent être résiliés moyennant un préavis écrit de deux mois pour la fin de la période initiale, puis tous les 2 mois, exclusivement par courrier recommandé.
- 18.5 Protocol SA se réserve le droit de modifier à tout moment l'étendue des prestations ou d'arrêter le service sous 2 mois. Dans ce cas, il en informe le client de manière appropriée.
- 18.6 Protocol SA propose à ses clients d'établir conjointement un contrat de réversibilité, qui détermine les conditions de résiliation des services d'hébergement et de récupération des données et de la propriété du client.
- 18.7 Protocol SA se réserve le droit de résilier le contrat avec effet immédiat ou de bloquer les services d'hébergement lorsque ceux-ci sont utilisés de manière illicite, contraire aux présentes conditions générales, utilisés ou transmis à des tiers ou des fins autres que celles prévues.
- 18.8 Protocol SA se réserve le droit de résilier le contrat avec effet immédiat ou de suspendre ses services si le client ne respecte pas ses obligations de paiement même si cela bloque les activités du client. Les cas de résiliations sus mentionnés ne sont pas limitatifs et peuvent intervenir sans préavis ni dédommagement. Le client répond envers Protocol SA des dommages causés par la violation des dispositions contractuelles du présent contrat. Dans le cas de suspension pour non-paiement dans les délais, Protocol SA se réserve le droit de facturer au client des frais de « remise en service » et « d'administration ».
- 18.9 Protocol SA se réserve le droit de refuser ses services sans justification particulière.
- 18.10 Les frais relatifs à l'acquisition et à la gestion des noms de domaines chez le « registrant » restent à la charge du client. Dans le cas où Protocol SA assume tout ou partie des étapes d'acquisition et/ou de gestion des noms de domaines, celles-ci seront facturées au client. Les domaines Internet sont loués aux fournisseurs de nom de domaine, ils restent la propriété de l'entité en ayant acquis les droits pour la période donnée. Les conditions générales de vente (du registrant) relatives aux noms de domaines doivent elles aussi avoir été acceptées.
- 18.11 Protocol SA assure une sauvegarde quotidienne des données stockées sur ses serveurs, cependant le client reste responsable de l'intégrité, de la sécurité des données et des contenus sources mis sur les infrastructure d'hébergement.
- 18.12 Le client accepte de conserver tous les mots de passe et codes d'accès transmis de manière confidentielle. Il doit également prévenir Protocol SA s'il a connaissance qu'un tiers a eu connaissance desdits mots de passe ou codes d'accès. Le client accepte de plus le fait que toute commande ou ordre passé en utilisant les codes d'accès et mots de passe qui lui ont été transmis soit réputé valable et dûment authentifié. Si des personnes non autorisées utilisent ces données confidentielles, le client accepte la pleine et entière responsabilité des actions entreprises. Protocol SA pourra suspendre préventivement l'accès à un compte si elle a des raisons suffisantes de penser qu'un tiers non autorisé s'en sert ou y a accès.
- 18.13 Seule la société (le client) mentionnée sur la facture a le droit de jouissance des services d'hébergement. Toute utilisation, facilité d'accès ou revente en faveur de tiers ainsi que la mise à disposition contre rémunération des autres services n'est pas autorisée. Sous réserve d'accords particuliers, Protocol SA pourra autoriser le « sous-hébergement » dans la mesure où il est informé et a donné son accord, où le client est entièrement



- responsable en cas de problèmes quels qu'ils soient, où le/les sous-locataires s'engagent à respecter les contrats et obligations légales.
- 18.14 Le client assume seul la responsabilité des données et contenus qu'il met à disposition sur le réseau et/ou qu'il stocke sur les serveurs d'hébergement. Il s'engage à respecter les lois cantonales et fédérales suisses en vigueur et notamment celles touchant à la protection des données, des services de télécommunication et des droits d'auteurs. Il s'engage tout particulièrement à ne pas diffuser sur le réseau, et au moyen des services d'hébergement, des données (textes, images, sons ou vidéos) tombant sous le coup de la loi pénale, notamment en raison de leur caractère pornographique, violent, raciste ou diffamatoire. Le client est responsable tant civilement que pénalement de ses actes et libère d'ores et déjà Protocol SA de toute responsabilité en cas de poursuite judiciaire à son encontre.
- 18.15 Protocol SA s'engage à gérer la sécurité des infrastructures et locaux utilisés pour le service de façon professionnelle. Toutefois, Protocol SA ne peut être tenu responsable en cas d'accès illicite aux systèmes serveur/hôte par l'intermédiaire du réseau connecté.
- 18.16 Protocol SA s'engage à assurer la qualité de service rendue par le réseau Internet sachant que Protocol SA est dépendant de la disponibilité des bandes passantes nationales et internationales des fournisseurs. Protocol SA ne saurait donc être tenu pour responsable de quelconque interruption de connexion et de perte ou d'altération de données et/ou contenus résultants de pannes de lignes téléphoniques, hertziennes, câblées ou satellites ainsi que d'interruption de service du réseau électrique. Protocol SA se réserve le droit de procéder à des réinitialisations ou interruptions du service pour des raisons techniques et/ou de maintenance en informant le client. Protocol SA s'engage à gérer au mieux et minimiser les interruptions de service nécessaires à la maintenance. L'ensemble des cas évoqués dans la présente clause ne peut en aucun cas donner lieu à une compensation financière pour le client.
- 18.17 Protocol SA s'engage à respecter la convention de service et SLA qui régit les engagements de garantie des contrats de support OPEN (de base), ÉTENDU et SÉRÉNITÉ signé par le client.
- 18.18 Il est contraire à la ligne de conduite du Fournisseur que l'utilisateur de l'hébergement effectue ou participe directement ou indirectement à l'une des activités suivantes, par le biais du Fournisseur. Tout écart par rapport à ces règles entraînerait automatiquement et sans préavis la fermeture du compte du client, sans dédommagement possible pour celui-ci :
- 18.18.1 Envoyer des courriers électroniques en masse à des personnes qui n'en ont pas fait la demande (spamming).
- 18.18.2 Ne pas respecter les droits d'auteur, notamment sur les fichiers multimédias.
- 18.18.3 Entreprendre toute autre activité qui viole la loi et menace l'intégrité d'un système informatisé ou viole les règles de conduite généralement acceptées sur Internet.
- 18.18.4 Pénétrer ou tenter de pénétrer de manière non autorisée dans un système informatique.
- 18.18.5 Utiliser excessivement des ressources CPU-RAM-Disque, dans le cadre d'une utilisation qui provoquerait une perturbation technique des infrastructures du Fournisseur, ou des sites d'autres clients
- 18.18.6 Toute activité en relation avec le sexe ou la pornographie, que cela soit des images, des articles à vendre, le tenu de forums, etc.
- 18.19 Protocol SA se réserve le droit d'interrompre l'hébergement si le service du client constitue un danger pour le maintien de la sécurité de l'infrastructure du Fournisseur (piratage, utilisation anormale des ressources, failles de sécurité, etc.) ou toute autre contrainte que Protocol SA ne peut plus assumer. Dans ce cas, Protocol SA notifie le client et prendra à sa charge les travaux de remise en état ou de mise à jour. Le client pourra décider ensuite d'entreprendre les travaux ou de transférer le site chez un autre prestataire sous 2 mois. Le client devra assumer les coûts d'hébergement durant toute cette période ainsi que l'ensemble des prestations pour le transfert, en régie et aux conditions contractuelles.

- 18.20 Dans la limite des dispositions légales, Protocol SA exclut toute responsabilité, ainsi que celles des personnes engagées pour l'exécution des prestations contractuelles, concernant des dommages directs ou indirects, tels que manque à gagner, interruption d'activité, perte de données commerciales, perte d'exploitation, ou consécutifs à l'utilisation des services d'hébergement.

## 19. Obligations au secret

- 19.1 Protocol SA s'engage à tenir pour strictement confidentielles les informations dont elle aurait pu disposer à l'occasion de l'exécution des contrats. Ceci est valable pendant toute la durée des présents contrats et après son extinction pour quelque cause que ce soit, ou après sa résiliation.
- 19.2 Les collaborateurs de Protocol SA signent avec leur contrat de travail un document à disposition de nos clients sur l'obligation de respect du secret

## 20. Prix, conditions de paiement, généralités

- 20.1 Les conditions de paiement, le montant pour l'acquisition de produits, les licences d'utilisation pour des logiciels, les maintenances ainsi que les prestations de service, sont mentionnées dans les offres et documents contractuels.
- 20.2 Pour les prestations de service, il faut différencier, en fonction des documents contractuels, les activités basées sur un prix forfaitaire et celles facturées en régie / à l'heure selon tarif.
- 20.3 Lorsque le contrat conclu se fonde sur un prix forfaitaire, seuls les travaux supplémentaires demandés par le client seront facturés en sus. Des acomptes peuvent être exigés en fonction de l'avancement du projet.
- 20.4 Les prestations en régie sont facturées périodiquement selon l'avancement du projet et le tarif en vigueur. La justification des prestations se base sur les rapports de travail.
- 20.5 Sauf accords contraires, les factures des prestations en prépaiement (contrat de support, contrat de maintenance et carnet d'heures) doivent être payées avant le début des prestations
- 20.6 La facturation des contrats s'effectue par trimestre, par semestre ou annuellement. Une majoration est appliquée (+3%) par trimestre et (+2%) par semestre.
- 20.7 La facturation du matériel et des licences est à 30 jours date de facture.
- 20.8 Protocol SA se réserve le droit de demander un acompte à la commande.
- 20.9 Les prix des prestations de services et des contrats sont susceptible d'être adapter par Protocol SA, en respectant un délai d'attente de deux mois. L'annonce exige la forme écrite.
- 20.10 Pour certain contrats Protocol SA propose le paiement trimestriel, ou annuel sans majoration. Les informations sont mentionnées dans les contrats ou les offres.
- 20.11 En cas de commande partielle, le montant de chaque position et le total de l'offre sont sujets à modification.
- 20.12 En cas de retard de paiement du client, Protocol SA est autorisé à facturer un intérêt de retard (CO art.104) correspondant au taux d'escompte de la Banque Nationale Suisse.
- 20.13 En cas d'annulation par le client, une semaine avant la livraison, de produits mentionnés dans les documents contractuels, Protocol SA est autorisé à facturer 10% de la valeur convenue pour ce(s) produit(s). Passé ce délai, les produits achetés par Protocol SA seront facturés au client. La même procédure est applicable pour des prestations de service convenues avec le client, mais annulé dans les 24 heures avant le début de l'exécution. En cas de travaux commencés, les prestations déjà fournies sont facturées séparément.
- 20.14 Pour toute opposition à la facture, le client doit le notifier par écrit et ce dans les trois jours. Passé ce délai, les factures sont considérées comme acceptées et sont dues entièrement.

## **21. Traitement des données personnelles, réglementation suisse (LPD) & réglementation européenne. (GRPD)**

- 21.1 La collecte et le traitement des données personnelles du client sont uniquement effectuées par Protocol SA, celles-ci sont sécurisé et stockées à des fins non commerciales pendant un temps indéterminé et elles ne sont revendues à aucun tiers.
- 21.2 Protocol SA respecte les nouveaux droits du client en tant usager final concernant ses données personnelles et respecte aussi la norme européenne GRPD : (le droit à l'information, à l'accès de ses données personnelles, le droit de rectification, le droit à l'oubli, le droit au traitement limité de ses données, le droit à la portabilité de ses données, le droit d'opposition et le droit de communication en cas de violation de données à titre personnel).

## **22. Non-sollicitation des collaborateurs de Protocol SA**

- 22.1 Le client s'interdit d'engager, ou de faire travailler d'aucune manière, tout collaborateur présent ou futur de Protocol SA. La présente clause vaudra, quelle que soit la fonction du collaborateur en cause, et même au cas où la sollicitation serait à l'initiative dudit collaborateur. La présente clause déroulera ses effets pendant toute l'exécution du présent contrat, et ce pendant 12 mois à compter de sa terminaison et ce sur la zone géographique du canton de Vaud en Suisse.
- 22.2 En cas de non-respect de cette clause, Protocol SA se réserve le droit de demander des dommages et intérêts.
- 22.3 Cette clause fait l'objet d'un chapitre (clause de non concurrence) dans les contrats de travail des collaborateurs de Protocol SA.

## **23. Litiges et résiliation en cas de non-respect des obligations financières**

- 23.1 Si le client ne respecte pas ses obligations financières, Protocol SA peut, à son choix, suspendre ses prestations ou se départir du contrat. La résiliation dans ces conditions n'est possible que si Protocol SA a, par lettre signature, accordé au client un délai complémentaire de trente jours pour le respect de ses obligations financières.
- 23.2 Afin de sécuriser les conséquences d'éventuels dommages au client, Protocol SA a conclu une assurance responsabilité civile d'entreprise.

## **24. Hiérarchie et possible contradiction**

- 24.1 Toutes les conventions spéciales et toutes les modifications de contrat exigent la forme écrite pour devenir valables. En cas de contradiction entre les différents documents de ventes, les contrats priment sur les conditions générales et les conditions générales priment sur les offres.

## 25. Nullité

- 25.1 Si certaines clauses du contrat s'avéraient nulles ou devaient être invalidées partiellement ou totalement, les autres clauses n'en demeurent pas moins valables.
- 25.2 Les Parties interpréteront et exécuteront alors le contrat de la façon la plus proche possible de celle initialement prévue par ledit contrat.

## 26. Droit applicable et for juridique

- 26.1 Les présentes Conditions sont régies par le droit suisse.
- 26.2 Le Tribunal compétent pour l'ensemble des litiges résultant du présent contrat est fixé au siège de Protocol SA, à Lausanne.

*PROTOCOL SA Lausanne le 01/01/2020*

---