

Conditions générales pour les prestations de conseil

1. Champ d'application

- 1.1 Les présentes « Conditions générales pour les prestations de conseil » (ci-après dénommées les « Conditions ») s'appliquent de la même manière à la fourniture de prestations de conseil et de formations ainsi qu'à d'autres travaux convenus par les parties contractantes dans le domaine commercial et industriel, aussi bien sur site qu'en ligne (ci-après désignés uniformément par « prestations de conseil »).

2. Étendue des prestations

- 2.1 L'étendue des prestations résulte de manière exhaustive de la confirmation de commande de l'entrepreneur (ci-après dénommée « confirmation de commande ») ou du contrat relatif aux prestations de conseil (ci-après dénommé « contrat ») ou de l'offre à laquelle se réfère la commande du client (ci-après dénommée « offre »).

3. Généralités

- 3.1 Le contrat est conclu à la réception de la commande, respectivement de la confirmation de commande.
- 3.2 Les présentes Conditions sont contraignantes lorsqu'elles sont déclarées applicables dans l'offre ou dans la confirmation de commande. Les conditions divergentes du client ne sont valables que dans la mesure où elles ont été expressément acceptées par écrit par l'entrepreneur.
- 3.3 Tous les accords et déclarations juridiquement pertinents des parties contractantes requièrent, pour leur validité, la forme écrite. Sauf convention contraire expresse des parties contractantes, la forme électronique (texte) est assimilée à la forme écrite.
- 3.4 Si une disposition des présentes Conditions s'avérait totalement ou partiellement invalide, les parties contractantes remplaceront cette disposition par un nouvel accord se rapprochant autant que possible de son objectif juridique et économique.
- 3.5 Les parties contractantes s'engagent à n'utiliser toutes les informations obtenues et échangées dans le cadre des prestations de conseil qu'aux fins de l'exécution de leurs obligations contractuelles.

4. Droits et obligations du client

- 4.1 Le client met à la disposition de l'entrepreneur la documentation technique nécessaire et utile aux prestations de conseil. Si l'entrepreneur demande un complément à cette documentation technique, le client s'engage à se le procurer.
- 4.2 Si les prestations de conseil sont exécutées chez le client, celui-ci met gratuitement à la disposition du personnel de l'entrepreneur une personne spécialisée et garantit un accès sûr à l'installation (y compris les droits de passage et d'accès nécessaires).
- 4.3 Le client informe l'entrepreneur par écrit des prescriptions et normes à respecter concernant l'installation ainsi que des circonstances nécessitant une attention particulière à son égard ou à l'égard de tiers. À défaut d'accord, les prestations de conseil sont conformes aux prescriptions et normes en vigueur au siège de l'entrepreneur.
- 4.4 Le client informe l'entrepreneur par écrit, au plus tard lors de la commande, des prescriptions et normes à respecter en matière de prévention des maladies et des accidents. Le client prend des mesures appropriées en matière de sécurité au travail et de protection de la santé, apporte un soutien approprié en cas d'accident ou de maladie du personnel de l'entrepreneur et documente les instructions de sécurité données.
- 4.5 Les coûts encourus par l'entrepreneur du fait que le client ne remplit pas ses obligations (p. ex. déplacement sur site sans que le client n'assure les informations, personnes de contact ou accès à l'installation nécessaires) sont facturés.

5. Droits et obligations de l'entrepreneur

- 5.1 L'entrepreneur s'engage à exécuter les prestations de conseil de manière professionnelle par du personnel qualifié ou à les faire exécuter par des tiers en qualité de sous-traitants. La transmission de travaux à des sous-traitants requiert l'accord du client.
- 5.2 L'entrepreneur exécute les prestations de conseil, à son choix, chez le client ou dans ses propres locaux.
- 5.3 L'entrepreneur est en droit, avant le début des prestations de conseil, d'effectuer une évaluation des risques et un contrôle de sécurité, et de refuser ou d'interrompre à tout moment les prestations de conseil si la sécurité de son personnel n'est pas garantie ou si le client ne remplit pas ses obligations.
- 5.4 L'entrepreneur établit à l'intention du client un rapport de travail sur les prestations de conseil exécutées.

6. Avertissement

- 6.1 Les communications de l'entrepreneur au client ou à son représentant concernant l'état, la disponibilité opérationnelle, la sécurité, l'aptitude à l'emploi de l'installation, etc., ainsi que les divergences d'opinion sur les instructions, mesures, etc. du client valent avertissement et libèrent l'entrepreneur de toute responsabilité.

7. Dispositions de sécurité

- 7.1 Le client est responsable du respect des dispositions de sécurité sur site. Il veille à ce que les dispositions de sécurité prévues par la loi soient respectées et attire immédiatement l'attention de l'entrepreneur s'il ne peut le garantir ou si, pour d'autres raisons, le respect n'est pas possible.

8. Délai d'exécution

Conditions générales pour les prestations de conseil

- 8.1 Sauf convention contraire, toutes les indications relatives aux délais d'exécution reposent sur des estimations et ne sont pas contraignantes.
- 8.2 La convention d'un délai d'exécution contraignant présuppose la connaissance de l'étendue des prestations de conseil.
- 8.3 Un délai d'exécution contraignant est prolongé de manière appropriée :
- si les indications nécessaires à l'exécution des prestations de conseil ne parviennent pas à temps à l'entrepreneur ou si le client les modifie ultérieurement ; ou
- si le client ne remplit pas ses obligations découlant du contrat, en particulier s'il ne remplit pas, ou pas à temps, les obligations selon le chiffre 4 ou le chiffre 10 des présentes Conditions ; ou
- si des obstacles surviennent que l'entrepreneur ne peut écarter malgré l'application de la diligence requise, qu'ils surviennent chez lui, chez le client ou chez un tiers. De tels obstacles sont par exemple les épidémies, pandémies, mobilisation, guerre, guerre civile, actes terroristes, émeutes, troubles politiques, révolutions, sabotage, perturbations d'exploitation importantes, accidents, conflits du travail, livraisons tardives ou défectueuses des matériaux nécessaires, mesures ou omissions d'autorités, d'organes étatiques ou supraétatiques (également en lien avec la lutte contre des épidémies et pandémies déjà connues), avis de voyage des autorités, embargos, obstacles de transport imprévisibles, incendie, explosion, événements naturels.
- 8.4 Si l'entrepreneur ne respecte pas un délai d'exécution contraignant pour des raisons qui lui sont imputables de manière fautive, le client peut, dans la mesure où il a subi un dommage, exiger une indemnité de retard de 0,5 % par semaine entière jusqu'à un maximum de 5 %. Le prix des prestations de conseil pour la partie de l'installation qui, en raison du retard, ne peut être mise en service à temps sert de base au calcul de l'indemnité de retard. Toute autre prétention et tout autre droit en raison du retard, en particulier à des dommages-intérêts, sont exclus.

Après avoir atteint le maximum de l'indemnité de retard, le client fixe par écrit à l'entrepreneur un délai supplémentaire approprié. Si l'entrepreneur ne respecte pas ce délai supplémentaire pour des raisons qui lui sont imputables de manière fautive, le client peut refuser l'acceptation de la partie tardive des prestations de conseil, se retirer du contrat dans cette mesure et réclamer le remboursement des paiements déjà effectués pour les prestations de conseil concernées par le retrait.

- 8.5 Un délai d'exécution contraignant est réputé respecté lorsque, bien que des parties manquent ou que des travaux complémentaires soient nécessaires, l'exploitation conforme de l'installation est de nouveau rendue possible ou n'est pas sensiblement compromise.
- 8.6 Si, au lieu d'un délai d'exécution, une date déterminée est convenue, celle-ci équivaut au dernier jour d'un délai d'exécution. Les chiffres 8.1 à 8.5 ci-dessus s'appliquent par analogie.
- 8.7 En raison d'un retard des prestations de conseil, le client n'a pas d'autres prétentions ni droits que ceux expressément mentionnés au présent chiffre 8. Cette restriction ne s'applique pas en cas d'intention illicite ou de négligence grave de l'entrepreneur.

9. Prix

- 9.1 Les prix à payer dépendent de l'étendue des prestations commandées. La facturation s'effectue selon les conditions définies dans l'offre (forfait, selon la dépense, etc.). Les prestations supplémentaires éventuellement fournies sont facturées selon les tarifs de l'entrepreneur.
- 9.2 Dans la mesure où aucun paiement forfaitaire n'a été convenu, l'entrepreneur facture au client les frais de voyage, de transport, de séjour (déplacement) et autres selon la dépense.

10. Conditions de paiement

- 10.1 Les conditions de paiement se règlent selon l'offre ou la confirmation de commande à laquelle se réfère la commande.
- 10.2 Le client ne peut ni retenir, ni réduire, ni compenser des paiements en raison de réclamations, de prétentions ou de contre-prétentions non reconnues par l'entrepreneur. Les paiements doivent également être effectués si les prestations de conseil sont retardées ou deviennent impossibles pour des raisons dont l'entrepreneur n'est pas responsable.
- 10.3 Si le client ne respecte pas les échéances de paiement convenues, il doit, sans rappel, payer un intérêt de 5 % par an à compter de l'échéance convenue. La réparation de tout dommage supplémentaire demeure réservée. Le paiement des intérêts moratoires ne libère pas de l'obligation contractuelle de paiement. Si le client est en retard dans le paiement du prix convenu, l'entrepreneur est en outre en droit d'interrompre la fourniture des prestations de conseil. En cas de retard de paiement persistant, l'entrepreneur se réserve la résiliation du contrat pour de justes motifs.

11. Assurance

- 11.1 L'assurance contre les dommages de quelque nature que ce soit incombe au client.

12. Inexécution, mauvaise exécution et leurs conséquences

Conditions générales pour les prestations de conseil

- 12.1 Dans tous les cas de mauvaise exécution ou d'inexécution non expressément réglés dans les présentes Conditions, en particulier lorsque l'entrepreneur commence l'exécution des prestations de conseil, sans motif, si tardivement que l'achèvement en temps utile n'est plus prévisible, lorsqu'une exécution contraire au contrat imputable à la faute de l'entrepreneur est assurément prévisible, ou lorsque des prestations de conseil ont été exécutées de manière contraire au contrat par la faute de l'entrepreneur, le client est autorisé à fixer à l'entrepreneur, pour les prestations de conseil concernées, un délai supplémentaire approprié sous la menace du retrait du contrat en cas d'inexécution. Si l'entrepreneur laisse s'écouler ce délai supplémentaire de manière fautive, le client peut, en ce qui concerne les prestations de conseil exécutées de manière contraire au contrat ou dont l'exécution contraire au contrat est assurément prévisible, se retirer du contrat et réclamer le remboursement de la part correspondante des paiements déjà effectués.
- 12.2 Dans un tel cas, les dispositions du chiffre 17 des présentes Conditions s'appliquent en ce qui concerne une éventuelle prétention en dommages-intérêts du client et l'exclusion de toute responsabilité supplémentaire. La prétention en dommages-intérêts est limitée à 10 % du prix contractuel des prestations de conseil pour lesquelles le retrait intervient.

13. Adaptation et résiliation du contrat

- 13.1 Dans la mesure où des événements imprévus modifient sensiblement la portée économique ou le contenu du contrat ou influent sensiblement sur les prestations de conseil de l'entrepreneur, ainsi qu'en cas d'impossibilité ultérieure d'exécution, le contrat est adapté de manière appropriée par les parties contractantes.
- 13.2 Dans la mesure où l'exécution est devenue économiquement insupportable pour l'entrepreneur pour des raisons imprévisibles, celui-ci a le droit de résilier le contrat ou les parties du contrat concernées, à condition d'en informer le client immédiatement après avoir eu connaissance des circonstances. Dans ce cas, l'entrepreneur a droit à la rémunération des prestations de conseil déjà fournies. Les prétentions en dommages-intérêts du client sont exclues.

14. Protection des données

- 14.1 Les parties contractantes conviennent que le client est le responsable du traitement des données, qui garantit le respect des lois applicables en matière de protection des données, en particulier la licéité du traitement des données personnelles. L'entrepreneur traite les données personnelles pour le compte du client et ne garantit que les obligations, selon les lois applicables en matière de protection des données, qui s'adressent expressément aux sous-traitants, et agit selon les instructions du client.
- 14.2 Les données personnelles indiquées par le client ou l'entrepreneur aux fins de la commande de prestations de conseil (comme par exemple le nom, l'adresse e-mail, l'adresse, les données de paiement) sont utilisées par l'entrepreneur ou le client pour l'exécution et le traitement du contrat. Ces données sont traitées de manière confidentielle et ne sont pas transmises à des tiers qui ne participent pas au processus de commande, de livraison ou de paiement. Les collaborateurs des parties contractantes chargés du traitement des données personnelles sont informés du caractère confidentiel des données personnelles et reçoivent des instructions appropriées sur leurs obligations.
- 14.3 Le client accepte de ne pas refuser ni retarder son consentement à des modifications de la présente clause de protection des données et/ou à des accords supplémentaires de traitement ou de protection des données et à leur application aux prestations fournies de temps à autre par l'entrepreneur. Cela concerne en particulier les modifications qui, selon l'appréciation raisonnable de l'entrepreneur, sont nécessaires pour respecter les lois et prescriptions applicables en matière de protection des données et/ou les directives d'une autorité de surveillance compétente.
- 14.4 Le client accepte expressément que l'entrepreneur utilise les données du client à des fins publicitaires et d'information sur les produits et services proposés par l'entrepreneur, en particulier en lien avec des e-mails publicitaires, des actualités par e-mail, etc. ; le client peut toutefois interdire à tout moment l'utilisation de ses données à des fins publicitaires et d'information.

15. Droits d'utilisation

- 15.1 Moyennant le paiement intégral de la rémunération convenue, l'entrepreneur accorde au client le droit non exclusif d'utiliser les résultats fournis dans le cadre des prestations de conseil ainsi que les logiciels remis. Le client est en droit de transférer ce droit exclusivement avec l'installation. En particulier, il ne peut, sans l'accord écrit préalable de l'entrepreneur, désassembler, décompiler, décrypter ni rétroconcevoir le logiciel. En cas de violation, l'entrepreneur peut révoquer le droit d'utilisation.
- 15.2 Pour les logiciels tiers, les conditions d'utilisation du concédant de licence s'appliquent ; celui-ci peut, en plus de l'entrepreneur, faire valoir des prétentions en cas de violation.
- 15.3 Pour le reste, chaque partie contractante conserve ses droits sur les logiciels et informations utilisés pour la fourniture des prestations de conseil, tels que plans, documents techniques, logiciels d'accès.

16. Exclusion de toute responsabilité supplémentaire de l'entrepreneur

- 16.1 Tous les cas de violation du contrat et leurs conséquences juridiques ainsi que toutes les prétentions du client, quel que soit le fondement juridique sur lequel elles reposent, sont réglés de manière exhaustive dans les présentes Conditions. Dans le cas où des prétentions du client existeraient du fait ou en lien avec le contrat ou son exécution non conforme, le montant total de ces prétentions est limité au prix payé par le client pour la prestation de conseil concernée. En particulier, dans tous les cas, sont exclues toutes les prétentions en dommages-intérêts non expressément mentionnées, telles que la revendication de dommages résultant d'une interruption de production, de pertes d'exploitation, de perte de commandes, de coûts de rappel, de perte ou d'endommagement de données ainsi que de manque à gagner et d'autres dommages indirects ou directs, de même que la réduction, l'annulation du contrat ou le retrait du contrat.

Conditions générales pour les prestations de conseil

- 16.2 La responsabilité pour la réparation de prétentions de tiers, invoquées à l'encontre du client pour violation de droits de propriété intellectuelle, est également exclue.
- 16.3 Cette exclusion de toute responsabilité supplémentaire de l'entrepreneur ne s'applique pas en cas d'intention illicite ou de négligence grave de l'entrepreneur, ni lorsque le droit impératif s'y oppose.
- 17. Droit de recours**
- 17.1 Si des personnes sont blessées ou si des biens de tiers sont endommagés par des actes ou omissions du client ou de ses auxiliaires, et si l'entrepreneur est de ce fait mis à contribution, celui-ci dispose d'un droit de recours contre le client.
- 18. For juridique et droit applicable**
- 18.1 Le for juridique pour le client et pour l'entrepreneur est le siège de l'entrepreneur. L'entrepreneur est toutefois en droit d'actionner le client à son siège.
- 18.2 Le contrat est soumis au droit matériel suisse. L'application de la Convention des Nations Unies du 11 avril 1980 sur les contrats de vente internationale de marchandises est exclue.