

SUPPORT TECHNIQUE AJAR SA

CONDITIONS GÉNÉRALES

AJAR, Société ANONYME de droit suisse au capital de 100'000 Frs, dont le siège social est situé rue Général Dufour 123, CH2500 Biel/Bienne 4, Suisse, immatriculée auprès du Registre du Commerce du Jura bernois-seeland sous le numéro CH-073.3.005.092-8.

Les présentes Conditions Générales sont applicables, quelles que soient par ailleurs les clauses pouvant figurer sur les documents de l'Abonné, en particulier les conditions générales d'achat de ce dernier.

L'Abonné déclare avoir disposé et pris connaissance de l'ensemble des documents constitutifs du Contrat tel que défini ci-après, sous forme du dossier d'abonnement au Programme 4D Partner.

L'Abonné reconnaît que le Support Technique implique pendant toute la durée du Contrat :

- l'acquisition régulière des licences afférentes au Logiciel pour lequel il souscrit ledit abonnement ;
- l'utilisation du Logiciel en conformité avec les termes et conditions du contrat de licence et la documentation technique y afférents, et le cas échéant, les recommandations de 4D ;
- le maintien au sein de son personnel, de collaborateurs disposant d'un niveau de compétence suffisant pour utiliser le Logiciel, en particulier s'agissant de/des (l')Interlocuteur(s) Autorisé(s) de l'Abonné au titre du Support Technique ;
- de disposer de la version la plus récente du Logiciel, ce que 4D recommande particulièrement, ou à tout le moins de la version majeure immédiatement précédente pendant une période ne pouvant excéder six (6) mois à l'issue de sa commercialisation

En outre, l'Abonné garantit être à jour de tous règlements à l'égard d'AJAR SA.

1. Définitions

4D : Société par actions simplifiée de droit français au capital de 2.000.000,00 d'euros, dont le siège social est situé 60, rue d'Alsace, 92110 Clichy, France, immatriculée auprès du Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 318 918 851.

Abonné : la personne physique ou morale identifiée sur le Bulletin d'Abonnement, représentée par une personne physique dûment habilitée à signer le Contrat, située sur le territoire suisse.

Abonnement/Support Technique : le type de support technique souscrit par l'Abonné tel que défini au Bulletin d'Abonnement.

Bulletin d'Abonnement : le document qui désigne et identifie l'Abonné, en tant qu'entité contractante, le type d' Abonnement souscrit par ce dernier, les conditions tarifaires applicables pour une période de douze (12) mois, ainsi que le descriptif du Support Technique ; étant entendu que pour être valable, chaque Bulletin d'Abonnement doit faire expressément référence aux Conditions Générales et être dûment renseigné et signé par l'Abonné et que le Bulletin d'Abonnement vaut bon de commande ferme de l'Abonnement.

Conditions Générales : les présentes conditions générales de support technique AJAR.

Contrat : par ordre de priorité décroissant - le précédent primant sur le suivant en cas de contradiction et la version la plus récente primant sur la précédente en cas de contradiction entre plusieurs versions d'un même document - l'ensemble des documents ci-après portés à la connaissance du Client sous forme d'un dossier d'abonnement au Support Technique AJAR - préalablement à la conclusion du Contrat, dont il a pris connaissance et accepte l'intégralité des termes, par sa seule signature portée sur le Bulletin d'Abonnement :

- le Bulletin d'Abonnement, comprenant le descriptif de l'Abonnement ;
- les Conditions Générales.

Date d'Entrée en Vigueur : la date de prise d'effet de l'Abonnement, telle que définie sur le Bulletin d'Abonnement.

Incident : un problème de support unique.

Logiciel : les programmes d'ordinateur et ses mises à jour sous forme exécutable, lisibles par machine, pour lesquels l'Abonné a régulièrement acquis les licences y afférentes.

Partie(s) : individuellement AJAR ou l'Abonné, collectivement AJAR et l'Abonné.

2. Objet

Les Conditions Générales ont pour objet de déterminer les termes et conditions de fourniture du Support Technique par AJAR au titre de l'Abonnement.

3. Souscription

L'Abonnement s'effectue par la signature du Bulletin d'Abonnement, définissant l'Abonnement souscrit et les conditions tarifaires associées ; étant rappelé que la signature de tout Bulletin d'Abonnement implique l'acceptation sans réserve des Conditions Générales.

4. Étendue de l'Abonnement

Dans le cadre de l'Abonnement et sous réserve de la communication par l'Abonné de son numéro de client et de son nom, 4D aidera l'Abonné à diagnostiquer les Incidents et fournira à ce titre, une assistance à l'utilisation du Logiciel, par téléphone et/ ou courrier électronique, pendant les permanences horaires définies en fonction de l'Abonnement souscrit ; étant précisé que le Support Technique est accessible par l'Abonné de 8h30 à 12h00 et de 14h00 à 17h30 tous les jours ouvrés en Suisse.

Le Support Technique couvre la prise en charge, le traitement et le diagnostic des Incidents dans la limite d'un crédit temps tel que défini dans le Bulletin d'Abonnement, étant entendu que :

Toute période inférieure ou égale à vingt (20) minutes de traitement d'un Incident par AJAR est décomptée comme un incident ayant nécessité 20 minutes de crédit temps.

Si AJAR estime qu'une telle intervention est nécessaire et/ou sur demande de l'Abonné, AJAR pourra intervenir au titre d'un « rendez-vous technique » dans les locaux d'AJAR, lequel fera l'objet d'un bon de commande et d'une facturation séparés, selon les conditions tarifaires en vigueur au moment de la commande.

Seul l'Incident concernant la dernière version courante du Logiciel

non-modifié ou sa version majeure immédiatement précédente pendant un délai de six (6) mois à compter de la fin de la commercialisation de cette dernière, utilisé dans l'environnement (matériel, système d'exploitation, logiciel etc.) certifié ou déclaré compatible par 4D dans le contrat de licence ou la documentation du Logiciel correspondant, pourra être prise en compte au titre de l'Abonnement. AJAR se réserve la possibilité d'orienter l'Abonné vers des manuels ou des documents écrits émanant de 4D lorsque le problème soulevé a déjà été résolu ou qu'il résulte d'une connaissance insuffisante de la documentation technique afférente au Logiciel. De manière générale, dans l'hypothèse où les connaissances de l'Abonné s'avèrent insuffisantes, AJAR se réserve le droit de lui demander de suivre une formation du niveau requis et limitera le temps passé aux explications utiles au niveau des compétences nécessaires à l'utilisation du Logiciel.

Sont expressément exclus du champ du Support Technique, les logiciels tiers, y compris ceux développés par l'Abonné.

En aucun cas, le Support Technique ne se substitue à la garantie du Logiciel telle que définie dans le contrat de licence d'utilisation y afférent et figurant sous forme électronique dans ledit Logiciel, dont l'Abonné est réputé avoir accepté sans réserve les termes et conditions préalablement à toute utilisation du Logiciel.

Le Support Technique est exclusif de toutes autres prestations de services pouvant être fournies par AJAR au titre de propositions et/ou contrats distincts, notamment le support technique des versions dépassées. Par « version dépassée », il convient d'entendre toute version majeure antérieure depuis plus de six (6) mois à la date de fin de sa commercialisation.

Nonobstant les stipulations du paragraphe précédent, et dans l'hypothèse où un Logiciel cesse d'être commercialisé en cours d'Abonnement, AJAR se réserve le droit de cesser de fournir le Support Technique correspondant, sous réserve de respecter un préavis de trois (3) mois.

5. Obligations de l'Abonné

L'Abonné s'engage expressément à :

- communiquer en priorité son numéro de client et son nom ;
- garder confidentiel le numéro de téléphone et le code d'accès au Support Technique AJAR ;
- respecter les conditions normales d'utilisation du Logiciel, telles que définies dans le contrat de licence et la documentation technique y afférente et appliquer strictement les instructions données par AJAR ;
- indiquer à AJAR le nom du/des interlocuteurs autorisés au titre du Support Technique, assumant la prise en charge technique du Logiciel et le rôle de interlocuteur(s) exclusif(s) d'AJAR, disposant d'un niveau de compétence suffisant pour ce faire ; tout Incident rencontré par l'Abonné devant être centralisé par le(s) dit(s) Interlocuteur(s) Autorisé(s) avant d'être transmis à AJAR. Dans ce contexte, l'Abonné informera préalablement AJAR de tout changement d'identité de(s) correspondant(s), tout remplaçant devant disposer d'un niveau de compétence suffisant et à tout le moins équivalent à celui de l'interlocuteur autorisé précédent ; l'Abonné supportant les frais afférents à toute formation au Logiciel qui s'avérerait nécessaire ;
- coopérer avec AJAR, en lui communiquant toutes les informations utiles à la bonne compréhension de l'Incident et lui donnant libre accès à tous documents et autres éléments jugés nécessaires par AJAR pour assurer les prestations objet de l'Abonnement ;
- ne pas se prévaloir de la caution technique et commerciale d'AJAR, dans la mesure où l'Abonné développe ses propres applications sous sa responsabilité exclusive.

6. Confidentialité

6.1. L'Abonné reconnaît expressément que la structure et

l'organisation du Logiciel constituent des secrets commerciaux de 4D et s'engage à ce titre à ne pas les divulguer. Sous réserve de l'autorisation préalable de l'Abonné, AJAR pourra utiliser, notamment dans ses publications ou dans ses bases d'exemples, des exemples de configuration ou d'études de cas concrets observés chez l'Abonné.

6.2. L'Abonné s'engage à considérer comme strictement confidentiels, le Contrat, ses avenants éventuels ainsi que tous documents et/ou informations de quelque nature (notamment commerciale, technique, financière), de quelque forme et sur quelque support que ce soient (les « Informations Confidentielles »), qu'il est amené à recueillir à l'occasion du Contrat.

Ne sont toutefois pas considérées comme des Informations Confidentielles, les informations qui :

- (i) sont ou deviennent du domaine public en dehors de toute faute ou intervention de la part de l'Abonné ;
- (ii) ont été élaborées par l'Abonné de manière indépendante et sans utiliser des Informations Confidentielles de AJAR, ce que l'Abonné devra démontrer ;
- (iii) doivent être communiquées en application d'une loi ou d'une injonction de police, de gendarmerie et/ou de justice, sous réserve d'une prompt notification écrite, envoyée à AJAR et que l'Abonné s'efforce raisonnablement d'obtenir une garantie formelle limitant les utilisations ou les communications à venir des informations.

L'Abonné s'engage à ne laisser accès aux Informations Confidentielles qu'à ceux de ses dirigeants, employés, mandataires, conseils et/ou sous-traitants devant y avoir accès pour la bonne exécution du Contrat et sous réserve du respect par ceux-ci de l'obligation de confidentialité visée au présent article, ce dont l'Abonné se porte fort.

L'obligation de confidentialité visée au présent article restera en vigueur pendant une durée de trois (3) ans à compter de la fin du Contrat pour quelque cause que ce soit.

7. Références

L'Abonné autorise AJAR à mentionner son nom et son logo, à titre de référence commerciale.

8. Conditions Financières

8.1. Redevance de Support Technique et conditions de paiement

Le montant de la redevance de Support Technique pour la période contractuelle initiale est indiqué dans le Bulletin d'Abonnement ; étant entendu que toute période contractuelle est ferme et le montant dû à ce titre, irrévocable. En cours d'Abonnement, l'Abonné peut passer commande d'abonnements additionnels selon les conditions tarifaires définies dans le Bulletin d'Abonnement. Les factures relatives au Support Technique sont émises par AJAR à terme à échoir pour la période contractuelle à venir ou courante, et sont payables au siège social d'AJAR, net à réception de facture. Les droits et taxes seront supportés et le cas échéant facturés à l'Abonné à leur taux légal au moment de la facturation.

Les paiements de l'Abonné à AJAR sont fermes et non-remboursables. Sauf autorisation expresse et préalable d'AJAR, l'Abonné ne pourra effectuer aucune déduction et ne retenir aucune somme par compensation ou d'autres moyens.

8.2. Révision de la redevance de Support Technique

A défaut de communication par AJAR des nouveaux termes et conditions applicables pour la période annuelle à venir ou résiliation du Contrat selon les termes de l'article 9.1 des Conditions Générales, le montant de la redevance annuelle de Support Technique sera automatiquement révisé à chaque

échéance annuelle en fonction de l'indice IPC (Indice suisse des prix à la consommation) selon la formule suivante :

$$R_n = R_0 * S_n / S_0$$

R_n = Redevance annuelle de Support Technique de l'année n

R₀ = Redevance annuelle de Support Technique telle que définie dans la liste de prix en vigueur à la date de souscription de la période initiale de Support Technique

S₀ = Dernier indice IPC publié à la Date d'Entrée en Vigueur de l'Abonnement

S_n = Dernier indice IPC publié à la date de renouvellement du Support Technique.

En cas de disparition de l'indice un nouvel indice devra être choisi de telle sorte qu'il soit le plus proche possible de l'indice disparu et qu'il respecte l'esprit que les Parties ont entendu définir lors de l'établissement de cette clause de révision.

8.3. Incidents de paiement

Tout défaut de paiement à l'échéance entraînera, après mise en demeure préalable restée infructueuse pendant cinq (5) jours ouvrés à compter de sa date de réception ou, à défaut, de sa première présentation, la facturation d'un intérêt de retard dû par le seul fait de l'échéance du terme contractuel, représentant 10% sur le montant de la créance non réglée à l'échéance. En outre, AJAR se réserve le droit de suspendre l'accès au Support Technique, en cas de défaut de paiement non remédié, au terme d'une période de cinq (5) jours ouvrés à compter de la date de réception d'une lettre de mise en demeure par lettre recommandée avec avis de réception ou à défaut, de première présentation de ladite lettre, sans préavis ni formalité, sans que cette suspension puisse être considérée comme une inexécution fautive des obligations contractuelles d'AJAR, et ce, sans préjudice du droit d'AJAR de résilier le Bulletin d'Abonnement selon les termes de l'article 9.2 des Conditions Générales et des dommages et intérêts auxquels cette dernière pourrait prétendre.

9. Durée et Résiliation

9.1. Le Contrat entre en vigueur à la Date d'Entrée en Vigueur et expire à la date indiquée dans le Bulletin d'Abonnement, sauf résiliation anticipée, selon les termes de l'article 9.2 ci-après. En cas de changement des termes et conditions de l'Abonnement, soixante (60) jours avant la fin de la période contractuelle de l'Abonnement en cours, AJAR informera l'Abonné des conditions de renouvellement de l'Abonnement applicables pour la période contractuelle suivante. Sauf instruction contraire de l'Abonné ou dénonciation du Contrat par AJAR, notifiée par lettre recommandée avec avis de réception au moins trente (30) jours avant l'expiration de la période contractuelle en cours, l'Abonnement sera automatiquement reconduit pour une période de douze (12) mois, aux termes et conditions indiqués par AJAR dans les conditions susvisées ou à défaut, aux termes et conditions de la période contractuelle précédente, moyennant la révision de la redevance de l'Abonnement en application de l'article 8.2 des Conditions Générales. En tout état de cause, l'Abonné reconnaît et accepte qu'en cas de reliquat du Crédit temps autorisé au titre de l'Abonnement, il ne sera fait aucun report des heures restantes, sur la période annuelle suivante.

9.2. En cas de manquement par l'une des Parties à ses obligations contractuelles, non réparé dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception ou à défaut de la première présentation de la lettre recommandée avec avis de réception notifiant le manquement en cause, l'autre Partie pourra lui notifier la résiliation du Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception, et sans préjudice des dommages et intérêts que cette dernière pourrait être amenée à réclamer. Par ailleurs, AJAR pourra résilier le Contrat, sans préavis et sur simple notification, en cas d'utilisation illicite du Support Technique.

9.3 A la fin du Contrat pour quelque cause que ce soit :

- AJAR cesse immédiatement tout service au titre de l'Abonnement ;
- l'Abonné retourne à AJAR tous supports et/ou documentations ou autres éléments fournis par AJAR au titre du Contrat ;
- les montants réglés par l'Abonné au titre du Contrat restent acquis à AJAR et l'Abonné règle immédiatement à AJAR l'intégralité des montants dus au titre du Contrat ;
- les obligations ayant vocation à survivre au-delà de la fin du Contrat resteront en vigueur.

10. Responsabilité

L'Abonné reconnaît expressément qu'AJAR est soumise à une obligation de moyens au titre du Contrat. La responsabilité d'AJAR ne pourra être engagée que pour les dommages directs nés de l'exécution du Contrat, et à condition que l'Abonné établisse un lien de causalité direct entre le préjudice allégué et la preuve d'un manquement aux obligations contractuelles d'AJAR. En outre, la responsabilité d'AJAR ne pourra être recherchée en cas de faute, négligence, omission ou défaillance de la part de l'Abonné. AJAR ne pourra en aucun cas être tenue responsable des dommages indirects, et notamment des dommages liés à l'exécution de prestations de Support Technique, qui constitueraient une augmentation des frais généraux, des pertes de profit, financières, d'image ou d'exploitation, pertes de données, fichiers ou logiciels, une perturbation de l'activité de l'Abonné, ou constitués par des actions dirigées par des tiers contre l'Abonné. Dans l'hypothèse où la responsabilité d'AJAR serait retenue à quelque titre que ce soit, le montant total des indemnités qu'AJAR pourrait être amenée à verser à l'Abonné au titre du Contrat, ne pourra dépasser, toutes sommes et tous dommages confondus, le montant hors taxes payé par l'Abonné au titre de l'Abonnement pour la période contractuelle en cours et ce, quels que soient la nature et le fondement juridique de la réclamation et la procédure employée pour la faire aboutir. En tout état de cause, l'Abonné est seul responsable de la sauvegarde de ses données ; AJAR ne saurait être tenue responsable des dégradations éventuelles des informations, programmes, fichiers ou bases de données consécutives à son intervention au titre de l'Abonnement.

11. Données personnelles

AJAR prend toutes précautions utiles afin de protéger la confidentialité des données à caractère personnel de l'Abonné. L'Abonné dispose d'un droit d'accès et de rectification des informations personnelles le concernant. L'Abonné bénéficie par ailleurs d'un droit d'opposition, pour des motifs légitimes, au traitement des données personnelles le concernant et à l'utilisation de ces données à des fins de prospection, notamment commerciale. Toute demande d'exercice du droit d'accès, de rectification ou d'opposition doit être effectuée par écrit, être signée par l'Abonné, comporter l'adresse à laquelle devra être adressée la réponse, être accompagnée d'un justificatif de son identité, et envoyée à l'adresse suivante : AJAR SA - Rue Général Dufour 123 - CH2500 Biel/Bienne 4 - Suisse. AJAR répondra à la demande de l'Abonné dans un délai de deux (2) mois à compter de sa réception, sous réserve qu'elle soit suffisamment précise et comporte tous les éléments nécessaires pour y répondre, faute de quoi AJAR invitera ce dernier à la compléter.

12. Généralités

Chacune des Parties conservant sa pleine et entière indépendance, aucune des Parties ne saurait valablement engager l'autre Partie, ni conclure des contrats pour le compte et/ou au nom de l'autre Partie. De même, le Contrat ne prétend ni ne peut être interprété comme créant une société commune entre les Parties ou établissant une relation de mandat entre les Parties. Les Parties s'engagent, en ce qui les concerne respectivement, à respecter l'ensemble des prescriptions légales et réglementaires en vigueur.

L'Abonné s'interdit de céder, apporter ou autrement transférer - totalement ou partiellement - les droits et obligations résultant de le Contrat, à titre onéreux ou gratuit, sous quelque forme que ce

soit, sans l'autorisation expresse et préalable d'AJAR. AJAR se réserve le droit de céder, transférer ou apporter à un tiers, sous quelque forme que ce soit, les droits et obligations nés du Contrat et ce, sans formalités.

Les Parties ne seront pas tenues pour responsables ou considérées comme ayant failli au Contrat en cas de force majeure, c'est à dire pour tout événement indépendant de leur volonté ou soustrait partiellement à leur maîtrise, et notamment, sans que cette liste ait un caractère limitatif, les conflits du travail entraînant une grève générale ou sectorielle, les perturbations bloquant les moyens de transport et d'approvisionnement, telles qu'incendie, inondation, tremblement de terre, tempête, insurrection, guerre ou arrêt des réseaux de télécommunications. Dans un premier temps, le cas de force majeure suspend les obligations contractuelles, à l'exception de l'obligation de paiement de l'Abonné qui reste pleinement applicable. Dès que l'effet d'empêchement dû à la force majeure cesse, lesdites obligations reprennent pour la durée du Contrat restant à courir à la date de la suspension, augmentée de la durée de la suspension. Si les effets d'un cas de force majeure se prolongent pendant plus de quarante-cinq (45) jours, chacune des Parties à la faculté de résilier le Contrat et ce, sans droit à indemnité de part et d'autre.

Outre les moyens de preuve admis par le droit suisse, les fichiers, données, messages et registres informatisés conservés dans les systèmes informatiques de chaque Partie dans des conditions raisonnables de sécurité, seront admis comme preuve des communications, conventions et paiements intervenus entre les Parties. La conservation des registres est présumée, sauf preuve contraire, avoir eu lieu dans des conditions raisonnables de sécurité si les messages, données et documents sont enregistrés systématiquement sur un support durable et inaltérable.

Si une ou plusieurs stipulations de ce Contrat est/sont tenue(s) pour non valide(s) ou déclarée(s) comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, elle(s) sera(ont) réputée(s) non écrite (s) et les autres stipulations conserveront leurs force et portée. Les Parties substitueront alors de bonne foi à la clause litigieuse, une clause valide, d'effet équivalent.

Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir de l'une quelconque des stipulations du Contrat ne saurait être interprété ultérieurement comme une renonciation à la stipulation en cause.

Le Contrat exprime l'intégralité des accords entre les Parties à sa date d'entrée en vigueur et se substitue à toute stipulation orale ou écrite antérieure, contemporaine et relative au même objet. Toute modification du Contrat devra faire l'objet d'un avenant signé par un représentant dûment habilité de chacune des Parties.

Le Contrat est rédigé en langue française. Si une traduction du Contrat est effectuée, seule sa version en langue française, a valeur contractuelle. En outre, toute communication entre les Parties, afférente à l'exécution du Contrat sera effectuée en langue française.

13. Loi applicable et différends

Le Contrat ainsi que tous les actes qui en seront la conséquence, sont soumis au droit suisse. En cas de litige découlant de l'interprétation ou de l'exécution du Contrat, AJAR et l'Abonné s'engagent à rechercher une solution amiable. Si une telle solution ne peut être envisagée, les tribunaux suisses seront seuls compétents. En cas de litige avec des professionnels et/ou commerçants, le différend sera de la compétence exclusive du for de Bienne - Suisse.