

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

### Logiciels, Applications, Services et Produits

#### 1. Objet de la convention :

##### 1.1. Type de prestation :

SANJCO est un prestataire de service spécialisé en termes de conseil lié à la transformation digitale et opérationnelle des PME, associations et administrations, de développement informatique d'applications métier sur mesure et d'intégration de logiciel de gestion d'entreprise intégré ou de logiciels éditeurs.

##### 1.2. Domaine d'application :

Les présentes Conditions Générales (ci-après « CG ») définissent les règles et les conditions pour la livraison de logiciels, d'applications développées sur mesure, de produits et/ou de prestations de services, entre la société SANJCO SA (ci-après « SANJCO ») et le client.

Les présentes CG ont une durée indéterminée.

##### 1.3. Réserve de la forme écrite :

La forme écrite est exigée pour la commande.

En revanche, pour les affaires moins importantes, SANJCO peut, selon sa libre appréciation, accepter des commandes non formellement confirmées par écrit. Dans ce cas, l'acceptation de la commande est considérée comme ayant eu lieu par la livraison du matériel, de l'application ou par l'exécution des prestations de services.

##### 1.4. Contrat de licence utilisateur final :

En cas de vente et d'installation par SANJCO d'un ERP ou d'un logiciel éditeur, l'acceptation et la signature par le client du contrat de licence utilisateur final de l'éditeur du logiciel (EULA), fait partie intégrante des conditions générales de vente de SANJCO.

#### 2. Réalisation :

##### 2.1. Livraison

##### 2.2. Délai de livraison

La définition de délais conventionnels ou fixes nécessite une précision sur la confirmation de commande. SANJCO informe le client, à titre indicatif, des délais de livraison en fonction des indications reçues des éditeurs et de ses propres ressources et disponibilités de développement et d'intégration.

##### 2.3. Lieu de livraison

Le lieu et les locaux de livraison des produits ou la réalisation des prestations de services sont spécifiés par le client au moment de la commande. Sans autre indication, la livraison et/ou les prestations de services s'effectue(nt) au domicile principal du client.

##### 2.4. Acceptation des produits

###### 2.4.1. Transfert de responsabilités

Toute commande livrée sera considérée comme acceptée sauf réclamation écrite et motivée dans les sept jours ouvrables après la livraison.

Pour les produits, si possible, des dommages visibles ou des pertes éventuelles durant le transport doivent être notifiés par le client sur le bulletin de livraison et contresignés par le transporteur.

###### 2.4.2. Retour de produits

Le retour éventuel de produits matériel ou logiciel devra être effectué dans l'emballage d'origine complet, non ouvert ; il devra être motivé et ne pourra être accepté que dans les délais et conditions de retour de marchandises édictés par le fournisseur du produit.

#### 3. Conditions financières :

##### 3.1. Prix convenu

Les prix pour les logiciels, les applications développées sur mesure, les prestations de services, le matériel ou autres correspondront aux tarifs de SANJCO en vigueur au moment de l'offre, du devis ou de l'acceptation de la commande.

Sauf stipulation contraire, les prix s'entendent frais d'emballage, d'assurance et droits de douane compris.

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

### Logiciels, Applications, Services et Produits

En revanche, les prix s'entendent hors frais de transport jusqu'au lieu de livraison convenu, frais de déplacement, frais d'installation, taxe à la valeur ajoutée (TVA), taxe anticipée de recyclage SWICO (TAR), tout autre impôt correspondant en vigueur lors de l'acceptation de la commande et d'éventuels frais et taxes afférentes en cas de livraison à l'étranger.

### 3.2. Adaptations de prix

#### 3.2.1. Matériel

Les baisses de prix intervenues après la commande du matériel mais avant sa livraison profitent au client.

Les hausses de prix intervenues après la commande du matériel mais avant sa livraison peuvent être appliquées par SANJCO. L'augmentation doit être annoncée par écrit par SANJCO. Le client, en revanche, est autorisé à annuler la commande de matériel dans les cinq jours suivant la réception du courrier de SANJCO.

#### 3.2.2. Logiciel

SANJCO peut répercuter les adaptations (augmentation ou diminution de prix) de licences annoncées par ses fournisseurs et éditeurs, mais au plus tôt une année après la première facturation et en respectant un préavis de trois mois.

#### 3.2.3. Prestations de services

Les tarifs applicables pour les prestations de services, ainsi que la maintenance et les développements en régie sont ceux en vigueur lors de l'exécution des services.

### 3.3. Facturation

Dans le cadre d'acquisition de produits et/ou de prestations de services, les acomptes de facturation sont de :

- 50% à la confirmation de commande ou du mandat,
- 40% à la livraison des produits, logiciels, applications sur mesure et/ou des prestations de services,
- le solde à la mise en production ou clôture de la commande ou du mandat (au maximum 30 jours après la livraison).

Tout autre accord de facturation sera spécifié dans l'offre, le devis ou la confirmation de commande.

### 3.4. Échéance de paiement

Les factures sont payables à 10 jours, net d'escompte, à partir de leur date d'émission. Sans communication de la part du client, une facture est considérée comme acceptée à l'échéance du délai de paiement.

Après cette date et une mise en demeure formelle, SANJCO se réserve le droit de facturer un intérêt moratoire de 3%. Une éventuelle suspension des livraisons et des prestations de services pendant la durée du retard sera annoncée au préalable par SANJCO au client, par écrit.

### 3.5. Limitation du droit de compensation

Le client et SANJCO ne peuvent compenser leurs créances qu'avec les contre-prestations reconnues par écrit par l'autre partie ou établies par un jugement définitif et exécutoire.

### 3.6. Réserve de propriété

SANJCO conserve la propriété du matériel et des applications livrées par ses soins aussi longtemps que celui-ci n'a pas été totalement payé. Dans ce cadre, SANJCO se garde le droit de faire inscrire une réserve de propriété au registre cantonal concerné.

## 4. Obligations du client

### 4.1. Personne compétente

Le client désigne une personne compétente dans le(s) domaine(s) d'activité(s) concerné(s) remplissant, le rôle d'interlocuteur de SANJCO.

### 4.2. Réception et accès au matériel

Le client aménage ses locaux et son hébergement informatique conformément aux instructions et spécifications de SANJCO pour assurer la mise en service convenue.

Le client respecte les directives convenues de commun accord sur la nature des prestations de services.

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE Logiciels, Applications, Services et Produits

### 4.3. Protection des données (nouvelle loi nLPD).

Le client est responsable de la politique de sécurité d'accès, de backup et de protections de toutes les données, selon la Loi suisse sur la protection des données (nLPD), qui sont mises à disposition et/ou gérées au travers des applications et logiciels développés ou implémentés par Sanjco. Le client transmettra à Sanjco au début de chaque projet toutes les règles spécifiques à mettre en place ou à tenir compte dans ce contexte. Sanjco informera le client par écrit ou mail en cas de constatation du manquement notoire du respect de la nLPD par le client dans le cadre d'un mandat.

Les autres obligations du client envers sanjco formellement énoncées figurent dans les offres et les mandats. Sanjco peut sur demande du client signé avec le client un NDA (Non Disclosure Agreement – Accord de non-divulgateion) spécifique.

## 5. Garanties et responsabilité générales

### 5.1. Garantie en cas de défauts

La garantie des produits est celle édictée par les différents constructeurs et éditeurs tant au plan de son étendue qu'au plan de sa durée. SANJCO se réserve le droit de faire signer un contrat de licence utilisateur final de l'éditeur (EULA) à son client, qui définit les garanties et traitement des défauts spécifiques prises en charge par l'éditeur du logiciel. Dans tous les cas, le client est conscient que lorsqu'il a contracté un abonnement de licence avec un éditeur de logiciel, son utilisation, son financement et les garanties sont décrites et réglementé par les conditions générales et d'utilisation fixées par l'éditeur, présente sur son site internet ou sur son portail client et par loi suisse.

### 5.2. Limitation de responsabilités

SANJCO décline toute responsabilité pour dommages indirects subis par le client tels que, par exemple, tout préjudice financier ou commercial, perte de bénéfice, perte de données, trouble commercial ou toute action engagée contre le client par un tiers.

La responsabilité de SANJCO ne pourra être engagée en cas de retard ou de défaillance dans la livraison et/ou l'exécution des prestations de services résultant d'un cas de force majeure, tel que notamment la défaillance des moyens de communication, grève ou panne d'électricité.

SANJCO informe le plus rapidement possible le client de tout report d'échéance, risques ou problèmes rencontrés dans le cadre de son mandat.

SANJCO ne portera aucune responsabilité pour des dommages dus au non-respect par le client de ses obligations telles que spécifiées dans les offres ou autres.

Les délais prévus pour l'exécution seront prolongés selon la durée correspondant à l'effet des circonstances dont SANJCO n'est pas responsable.

Le client est lui-même responsable de la protection des données enregistrées contre leur destruction ou leur utilisation abusive.

SANJCO met en place avec le client un plan de test permettant d'éviter, dans la mesure du possible et du raisonnable, tout problème d'intégrité de données et de traitements lors de la mise en exploitation.

Le client est responsable de la décision de mettre en production une nouvelle application, un logiciel ou un service après la phase de test convenue avec SANJCO.

SANJCO se réserve le droit de ne pas mettre en production un logiciel, une application ou un service qui serait en mesure de générer des risques ou défauts à la suite ou en cas de manquement sur les tests, sur l'environnement informatique du client ou de tout autre élément qui ne lui est pas imputable. SANJCO convient avec le client de la meilleure manière de recouvrir le problème.

SANJCO n'est responsable vis-à-vis du client des dommages directs émanant de l'utilisation d'un logiciel ou service mis en production que si ces derniers peuvent être imputés à une intention ou une négligence grave de SANJCO. La responsabilité de SANJCO est exclue pour des dommages causés par d'autres prestataires.

SANJCO ne pourra être mis en demeure de recouvrement pour des problèmes existants au moment de la reprise ou le début d'un mandat. De manière générale, un mandat ne pourra engendrer, pour les deux parties, des demandes de dommages et intérêts sous quelques formes que ce soit, en nom propre ou celui d'un tiers.

SANJCO a contracté une assurance RC d'entreprise, spécifique au domaine IT, incluant la couverture de dommages économiques purs engendrés aux clients, résultant de services, applications et utilisations informatiques non conformes avérés.

SANJCO s'engage à recouvrir à tout problème ou défaut inhérent à une mise en production dans les meilleurs délais.

## 6. Applications et services spécifiques métiers développés par SANJCO

### 6.1. Mode projet

SANJCO établit ses offres de services, de développement d'applications métier spécifiques ou d'intégration de logiciels propriétaires ou éditeurs, sur la base de cahier de charge précis et d'un workshop de validation avec le client, qui permettent de chiffrer le mandat sur la base d'un forfait plafonné.

SANJCO gère les projets avec ses clients en mode AGILE pour intégrer et suivre toutes les tâches inhérentes au mandat (développement, test, formation, mise en production, sécurité, documentation, ...)

### 6.2. Type de prestations

#### 6.2.1. Applications ou services sur mesure, sans maintenance annuelle

Dans le cadre de mandat spécifiquement défini par écrit avec le client ou en sous-traitance pour le compte d'un autre prestataire du client, sans convention de maintenance annuelle, SANJCO facture ses prestations de support et de maintenance à un tarif à l'heure.

#### 6.2.2. Applications sur mesure avec une maintenance annuelle

Le client a la possibilité de souscrire à un abonnement de maintenance annuelle sur la valeur brute d'acquisition des développements applicatifs spécifiques développés par SANJCO. Les sources des programmes sont la propriété du client. Cette maintenance couvre :

- Correction des bugs.
- Mise à jour annuelle gratuite du produit et de la documentation.
- Support via système de ticket, avec prise en charge et conditions convenues selon contrat.
- Compétences garanties sur le produit chez SANJCO.

#### 6.2.3. Applications métiers « SANJCO » adaptées pour le client

Sur chaque commande d'un logiciel métier propriétaire de SANJCO, le client signe un contrat de licence utilisateur (UELA). Les codes sources et les programmes appartiennent à SANJCO. Le logiciel ne peut pas être ni modifié, ni vendu, ni cédé ou copié par le client sans l'accord écrit de SANJCO. Une maintenance annuelle obligatoire couvre les services suivants :

- Une nouvelle version par an (nouvelles fonctions planifiées, adaptations légales, innovations technologiques)
- Mise à jour annuelle du produit et de la documentation
- Hot fixes (correction d'erreurs)
- Support via système de ticket, avec prise en charge dans un délai convenu selon contrat
- Compétences garanties sur le produit chez SANJCO

## 7. Protection des données

SANJCO a mis en place une politique et des procédures de sécurité sur les infrastructures, les accès et la protection des données selon les normes en vigueur en Suisse et selon les mesures imposées par la nouvelle nLPD : Loi sur la protection des données, qui entrera en vigueur au 1.9.2023. Cette politique tient également lieu de registre des activités de traitement au sens de l'article 12 de la nLPD.

SANJCO ne possède pas d'infrastructures serveurs sur site pour éviter les risques d'intrusion physique locale. Les serveurs virtuels sécurisés de SANJCO sont hébergés chez un prestataire spécialisé dans le domaine, avec un stockage 100% garanti en Suisse. Les accès via mobile ou internet sont cryptés par un certificat SSL qui permet d'établir une connexion sécurisée (cryptée) entre deux ordinateurs. Les mots de passe sont sauvegardés dans un coffre électronique.

SANJCO garantit une totale confidentialité sur les données, documents, règles, fonctions et informations transmises ou mises à disposition par le client durant la période de l'offre, du mandat et après la fin du mandat. SANJCO ne pourra en aucun cas les divulguer, les copier ou les transmettre à de tierces personnes ou organisations sans le consentement écrit du client.

SANJCO ne conserve aucune données sensibles du client ou concernant le droit des individus sur ses propres serveurs. Ces données et documents, y compris pour les tests, sont stockées exclusivement sur les serveurs des clients.

SANJCO s'engage à respecter les directives de la nLPD et, dans la mesure du possible, informe le client en cas de manquements constatés à ces règles et directives dans le cadre d'un mandat qui lui est confié.

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE Logiciels, Applications, Services et Produits

SANJCO stocke et archive ses données et documents internes et d'exploitation exclusivement dans une GED, Gestion électronique des documents, sécurisée, leader du marché en terme ECM (Enterprise Content Management – Gestion de contenu d'entreprise), avec des accès cryptés. Les fichiers backups sont également cryptés.

Ladite GED permet une recherche, une historisation des événements et sert de protocole de preuve de l'archivage et à la destruction des données et des documents. Les données du client, ainsi que les accès nécessaires à la réalisation du mandat SANJCO, y sont conservés jusqu'à sa résiliation légale par le client ou SANJCO. SANJCO transmet ces données et documents au client à la fin du mandat et les détruit, en accord avec les articles 6 pt.4 et 12 pt.3 de la nLPD, au plus tard 3 mois après la dernière facturation. Seuls les données et documents servant à la gestion comptable sont conservés dans les délais légaux de 10 ans, exigés en Suisse par le Code des Obligations (Art. 958f).

SANJCO a désigné sa Direction Générale responsable DPO (Data Protection Officer – Délégué à la protection des données) chargé de veiller à la conformité avec la loi sur la protection des données qui contrôle et révise ses procédures avant la mise en œuvre de nouveaux projets ou système de traitements des données ou de sous-traitance à un prestataire externe de certains sous-mandats avec l'accord signé préalable du client. SANJCO s'assure auprès des sous-traitants que les mesures de la nLPD, et en particulier celles de son article 9 « Sous-traitance » sont appliquées avant le démarrage d'un projet.

SANJCO respecte les droits des individus en matière de protection des données, tels que le droit d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité des données.

Si nécessaire sur certains mandants de client, SANJCO veillera au consentement explicite et écrit des individus ou par délégation du client responsable avant de collecter, traiter ou stocker leurs données personnelles. Le consentement doit être libre, spécifique, éclairé et donné de manière claire et positive.

En cas de violation de données personnelles susceptibles d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés des individus, SANJCO s'engage, en adéquation avec l'article 24 de la nLPD à notifier l'autorité de protection des données, le Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence (PFPDT), dans les meilleurs délais et d'informer également les clients et individus concernés.

## 8. Dispositions finales

### 8.1. Cession de droits

Tout ou partie des droits découlant des présentes CG ne peuvent être cédés par le client à des tiers qu'avec l'autorisation écrite et préalable de SANJCO.

Le client approuve la cession d'avoirs à des tiers par SANJCO pour des raisons de refinancement.

### 8.2. Nullité partielle

A supposer qu'une partie seulement des présentes CG, soit nulle et non avenue, les autres clauses demeureraient en vigueur.

### 8.3. Droit applicable et juridiction compétente

Le présent contrat est régi par le droit suisse.

En cas de litiges, les parties s'efforceront de trouver un règlement à l'amiable avant de saisir le tribunal. Si un jugement est malgré tout inévitable, le for juridique est Fribourg.

La Tour-de-Trême, le 30 juin 2023.