

Conditions générales relatives aux prestations (services et produits) des sociétés membres du groupe CELESTE

1. Applicabilité

Les présentes conditions générales (ci-après : CGV) s'appliquent au contrat de base conclu entre le client et les entreprises du groupe CELESTE, qu'il s'agisse de la société mère, de ses sociétés sœurs ou de ses filiales (ci-après : le fournisseur).

Les conditions spécifiques conclues séparément entre le client et le fournisseur peuvent déroger aux présentes CGV.

La version française des CGV prévaut en cas de conflit.

2. Contrat de base

2.1 Conclusion

Sauf convention écrite contraire, le contrat de base, conclu par des représentants autorisés, entre en vigueur à la date convenue mais à tout le moins dès que le fournisseur met à disposition sa prestation. Sauf convention écrite contraire, tous les contrats se renouvellent tacitement à leurs échéances d'année en année.

2.2 Résiliation

Sauf convention écrite contraire, le client ou son représentant autorisé peut résilier son contrat de base de durée déterminée moyennant respect d'un préavis de trois mois avant l'échéance contractuelle.

En cas de renouvellement tacite, le client a la possibilité de résilier le contrat à tout moment en respectant un préavis de trois mois, pour la fin d'un mois.

Le client a aussi la possibilité de demander la résiliation anticipée de son contrat. Dite résiliation met fin à la fourniture des prestations avec effet immédiat par le fournisseur. Le client assume les frais relatifs à ce type de résiliation, soit notamment :

- Le remboursement de la différence entre les prestations usuelles et les rabais octroyés pour des contrats de plus d'un an ou dans le cadre d'une offre combinée ;
- La prise en charge des frais de renvoi du matériel mis à disposition par le fournisseur ;
- Les frais fixe du contrat de base jusqu'au prochain terme contractuel ;

D'autres frais disponibles sur www.celeste.ch/fr/cgv

Si la durée d'engagement contractuel restante dépasse encore un an, les frais pour la période en cours d'engagement restent intégralement dus. Ils seront réduits à 50% par année restante.

2.3 Justes motifs

En présence de justes motifs, le fournisseur peut interrompre immédiatement la fourniture de ses prestations et résilier le contrat sans délais.

Sont notamment considérés comme de justes motifs :

- a) La faillite ou le sursis concordataire du client ;
- b) La violation grave ou répétée des obligations découlant du contrat par le client ;
- c) Une interdiction prononcée au détriment du client par une autorité civile, administrative et/ou pénale.

3. Obligation de renseignement

Le client est tenu d'informer le fournisseur de tout changement le concernant tels que déménagement, changement d'adresse e-mail. Le client rémunère le fournisseur pour les frais que les changements entraînent.

Le fournisseur n'est pas responsable de l'indisponibilité des prestations en cas de violation de cette obligation par le client.

En cas d'indisponibilité de la prestation du fournisseur à la suite d'un changement opéré par le client, une prestation similaire est d'abord

proposée à ce dernier. Le client est tenu d'accepter la prestation proposée. Si dite prestation est objectivement impossible, le contrat est résilié de plein droit.

4. Modification du contrat et/ ou des CGV

Le fournisseur doit respecter un préavis de minimum un mois et maximum trois mois pour procéder à des modifications du contrat et/ou des CGV.

Sauf contestation écrite et motivée de la part du client dans les 30 jours suivant la date de l'annonce de la modification, cette dernière est considérée comme acceptée.

En cas de contestation effectuée de manière conforme, les conditions contractuelles et/ou les CGV continueront de s'appliquer à la relation contractuelle jusqu'à sa prochaine échéance. Si le client ne résilie pas le contrat pour son échéance, ce dernier se renouvelle tacitement et les nouvelles conditions contractuelles et/ou les nouvelles CGV sont applicables.

La contestation d'un client avec les nouvelles conditions contractuelles et/ou les nouvelles CGV n'est pas un motif de résiliation du contrat avant son échéance ni à l'entrée en vigueur des nouvelles conditions contractuelles et/ou les nouvelles CGV, sous réserve de la résiliation anticipée conformément à l'art. 2.2 des CGV.

5. Obligations du fournisseur

Sauf convention écrite contraire, le fournisseur se charge, y compris pour le matériel et le logiciel, de la planification, de l'acquisition, de l'exploitation, de la gestion et de l'utilisation des éléments requis pour la mise à disposition de ses prestations.

La responsabilité du fournisseur est exclue en cas d'utilisation par le client d'autres produits que ceux fournis par le fournisseur.

La fourniture des prestations et la qualité de celles-ci sont étroitement liées au lieu de connexion.

6. Responsabilité du fournisseur

La responsabilité du fournisseur est strictement limitée aux cas de dol ou de faute grave.

Le fournisseur est habilité à faire appel à des partenaires, en particulier à des sous-traitants basés en Suisse ou à l'étranger. Sauf accord écrit contraire, le fournisseur répond de ses sous-traitants. Toute garantie pour les défauts est exclue sous réserve des dispositions impératives de la loi.

Dans le cadre de la garantie des défauts, le client doit accepter une réparation de l'ouvrage, à l'exclusion de ses autres droits.

7. Sécurité

Le client est le seul responsable de l'utilisation conforme des prestations, de la protection et la sauvegarde de ses données, y compris les logiciels, ainsi que des éléments de sécurité notamment les mots de passe, toutes autres informations/méthodes d'authentification permettant l'accès aux systèmes, les installations de chiffrement et de sécurité, que le fournisseur lui transmet pour utilisation.

Le client est responsable de mettre à disposition pour le matériel fourni par le fournisseur des locaux appropriés, notamment l'électricité, la ventilation, le câblage, qui répondent aux exigences du fournisseur et/ou des spécifications des fabricants du matériel, ainsi que les éventuelles autorisations requises.

8. Adresses IP

Le client n'est pas propriétaire des adresses IP qui peuvent être mises à disposition par le fournisseur qui demeurent propriété du fournisseur officiellement inscrit auprès de l'organe officiel RIPE.

9. Facturation

Hormis les termes du contrat de base, les prix courants sont ceux publiés sur le site Internet du fournisseur (www.celeste.ch).

La facturation débute à la date prévue par le contrat de base.

Pour les contrats dont le commencement dépend de la disponibilité de la prestation, la facturation débute dès que le fournisseur a mis l'installation en service. Le client est responsable de permettre au fournisseur la mise en marche de l'installation et il répond des frais engendrés par l'impossibilité d'accéder aux locaux et/ou la non-délivrance des accès à distance.

Le client peut contester la facture par écrit en indiquant ses motifs jusqu'à sa date d'échéance. À défaut, elle est considérée comme acceptée.

En cas de retard de paiement par le client, le fournisseur, après un rappel et une mise en demeure, exige le paiement de toutes les factures échues et interrompt la fourniture des prestations. Pendant la période de blocage, les prestations contractuelles périodiques sont facturées. Les prestations sont réactivées après paiement par le client de l'entier des prétentions échues, ainsi que des frais de remise en service.

En l'absence de paiement malgré l'interruption des prestations, le contrat de base est résilié et le fournisseur est en droit de résilier le contrat de manière anticipée sans être tenu de fournir ses prestations. Le client demeure redevable des factures dues ainsi que des redevances dues jusqu'à la prochaine échéance contractuelle. Ces montants sont immédiatement exigibles.

9.1 Frais

En sus des frais spécifiés dans les CGV, le fournisseur est en droit de facturer au client, notamment, des frais de rappel, des frais pour les factures sur papier, ainsi que le paiement au guichet postal, les frais de tiers occasionnés par le paiement du client jusqu'à la banque du bénéficiaire.

L'aperçu des frais peut être consulté sous www.celeste.ch/fr/cgv

10. Propriété intellectuelle

Les droits de propriété intellectuelle comprennent les brevets, les droits d'auteur, les marques, les secrets commerciaux et tout autre droit de propriété intellectuelle et industrielle d'une partie.

Le fournisseur reste titulaire de tous les droits de propriété intellectuelle existants ou nés de l'exécution du contrat relatifs à ses prestations.

Si les parties ont fait naître ensemble des droits de propriété intellectuelle, elles s'octroient durablement l'autorisation mutuelle d'utiliser et d'exploiter ces droits, sous réserve du devoir de confidentialité.

Dans le cas de logiciels, le client ne peut, sauf convention écrite contraire, prétendre au code-source et n'est pas autorisé à l'utiliser ni à se le procurer.

11. Matériel

Sauf convention écrite contraire, le matériel acheté par le client reste propriété du fournisseur jusqu'à son paiement intégral. Le client n'est pas autorisé à le prêter, le louer, s'en séparer ou le gager. Pour le matériel loué, le client est seul responsable de protéger tous les équipements du fournisseur et des locaux mis à disposition contre les accès non autorisés et les manipulations.

11.1 Retour du matériel

Sauf convention écrite contraire, le matériel loué est retourné au fournisseur à l'échéance des relations contractuelles ou à l'occasion d'un changement de matériel induit par le fournisseur pour des raisons techniques.

Le client retourne à ses frais en indiquant le numéro de retour (ci-après : RMA) l'équipement complet avec tous ses accessoires dans son emballage d'origine dans un délai de 5 jours dès la fin du contrat ou du changement de matériel.

Le client est responsable des détériorations subies jusqu'à la livraison.

En cas de non-retour, de retour incomplet ou de détérioration, le fournisseur facturera les frais supplémentaires jusqu'à hauteur de la valeur à neuf du matériel considéré .

12. Protection des données

Les parties se conforment aux règlements et dispositions applicables en matière de protection des données, en particulier le Règlement général sur la protection des données (UE) 2016/679. Lorsque le fournisseur traite des données à caractère personnel en tant que responsable du traitement, il le fait conformément aux directives de protection des données spécifiques à chaque pays, qui sont disponibles sur www.celeste.ch/protection-des-donnees/

Si le client transmet des données personnelles au fournisseur, il doit s'assurer que les droits et les consentements nécessaires ont été obtenus avant de les transmettre.

13. Confidentialité

Sauf convention écrite contraire ou disposition légale, les parties s'engagent, durant le contrat et les deux années postérieures à son terme, à ne pas divulguer à des tiers non autorisés les informations reçues de l'autre partie, en particulier les informations marquées comme confidentielles,

Demeure réservée l'obligation de fournir des renseignements fondés sur une décision judiciaire.

14. Dépôt de garantie

Lorsque le fournisseur a des doutes concernant la solvabilité du client et/ou le respect des conditions de paiement et/ou qu'il constate que le recouvrement des prestations est difficile, il peut exiger un paiement par avance équivalent à trois mois des prestations contractuelles.

Le non-paiement par le client entraîne les conséquences prévues sous chiffre 9 des CGV. Lorsqu'il s'agit du paiement d'une avance à la conclusion du contrat, le non-paiement entraîne sa caducité.

Le fournisseur peut compenser toutes les créances à l'encontre du client avec les avances payées.

15. Force majeure

La force majeure résulte d'événement extérieur extraordinaire, imprévisible et insurmontable interrompant le lien de causalité entre la violation du contrat et le dommage causé par cette violation.

Sont notamment considérés comme tels les avalanches, inondations, glissements de terrain, les tremblements de terre, les épidémies et pandémies, mais aussi le sabotage, les attaques par déni de service, le piratage, les logiciels malveillants, la panne de courant des fournisseurs d'énergie, ainsi que les conflits armés, les révolutions, les rébellions, le terrorisme, les insurrections et les mesures prises à leur encontre, les restrictions imprévisibles imposées par les autorités, etc..

En cas de force majeure, le fournisseur n'est pas responsable vis-à-vis du client des retards, ni de la non-exécution totale ou partielle d'obligations contractuelles de fournir les prestations.

En cas de force majeure, les obligations contractuelles sont suspendues. Si la durée de l'événement dépasse 30 jours consécutifs, le fournisseur est en droit de résilier le contrat 8 jours après l'envoi d'une lettre recommandée notifiant cette décision. Les frais dus pour les prestations fournies avant le cas de force majeure restent à honorer et les sommes réglées d'avance pour les prestations non fournies seront remboursées.

16. Droit applicable et for

Sous réserve de fors impératifs, toute contestation ayant trait à l'exécution ou à l'interprétation des présentes CGV est soumise à la compétence des tribunaux vaudois. Le droit suisse est seul applicable.