

Conditions de service de TROX HESCO Schweiz AG (CGM)

Les présentes conditions générales de maintenance (ci-après "CGM") de TROX HESCO Schweiz AG (ci-après "TROX HESCO") ont effet obligatoire si elles ont été déclarées applicables dans le contrat de maintenance, dans l'offre ou dans la confirmation de commande ou dans le rapport de TROX HESCO. Toutes autres conditions du client ne sont valables que si et dans la mesure où TROX HESCO les a acceptées expressément et par écrit.

A. Définitions

- A.1. **Système:** Le matériel informatique et les logiciels faisant l'objet du contrat de maintenance ou des prestations en régie. La notion d'installation peut aussi être utilisée comme synonyme.
- A.2. **Prestations de maintenance:** Prestations du contrat de maintenance (article A.5) et prestations en régie (article A.3).
- A.3. **Prestations en régie:** Toutes les prestations que TROX HESCO fournit en régie pour le maintien, la restauration ou l'extension de la disponibilité opérationnelle d'un système (article B).
- A.4. **Contrat de maintenance:** La partie individuelle comportant les données du client ainsi que les conventions spécifiques avec le client.
- A.5. **Prestations du contrat de maintenance:** Toutes les prestations prévues dans le contrat de maintenance (article C).
- A.6. **Disponibilité de maintenance:** Accessibilité et mise à disposition de personnel et moyens appropriés pour effectuer une intervention rapide et efficace en cas de dérangement pendant la période de disponibilité de maintenance convenue dans le contrat de maintenance.
- A.7. **Période usuelle de travail:** Les jours ouvrables du lundi au vendredi de 8h00 à 12h00 et de 13h00 à 17h00, à l'exclusion des jours fériés officiels au lieu de maintenance.
- A.8. **Piquet de garde:** Une extension de la disponibilité au-delà de la période usuelle de travail.
- A.9. **Numéro du service de maintenance:** Le numéro du service de maintenance de TROX HESCO pour la réception d'avis de dérangement est joignable pendant les horaires de bureau indiqués à l'article A.7. Le numéro du service de maintenance est précisé sur le site Internet www.trox-hesco.ch.
- A.10. **Temps de réaction:** Délai entre l'appel du client auprès du service de maintenance et la première assistance téléphonique qualifiée pendant la période de disponibilité de maintenance convenue.
- A.11. **Temps d'intervention:** Délai entre l'appel du client auprès du service de maintenance et la première intervention qualifiée sur le système par accès à distance ou intervention sur place pendant la période de disponibilité de maintenance convenue.
- A.12. **Intervention sur place:** Les prestations de maintenance effectuées à l'emplacement du système.
- A.13. **Update (mise à jour):** Version corrigée et/ou développée du logiciel du système sans extension fonctionnelle.
- A.14. **Upgrade (mise à niveau):** Version corrigée et/ou développée du logiciel ou matériel informatique du système avec extension fonctionnelle.
- A.15. **Force majeure:** Tout empêchement que TROX HESCO ne peut pas écarter en dépit de la diligence requise, que ce soit chez TROX HESCO, chez le client ou chez un tiers, sont considérés comme de tels empêchements notamment des mesures ou omissions des autorités; désordres, mobilisation, guerre; conflits de travail, lock-out, grèves, accidents et autres perturbations graves de l'exploitation; épidémies, événements naturels; activités terroristes, etc.

B. Prestations en régie

1. Objet

- 1.1 Si aucun contrat de maintenance n'a été conclu, TROX HESCO fournit pendant la période usuelle de travail, des prestations en régie sur la base d'un accord individuel

entre TROX HESCO et le client. Dans la mesure du possible, TROX HESCO fournit également des prestations en régie hors de la période usuelle de travail, auquel cas des majorations pour heures supplémentaires et suppléments de piquet sont facturées.

2. Coûts et conditions de paiement

- 2.1 TROX HESCO facture les prestations fournies en régie et les éventuels suppléments conformément aux taux fixés dans la liste des prix de TROX HESCO en vigueur au moment de la fourniture des prestations.
- 2.2 Les factures de TROX HESCO doivent être réglées sans escompte et sans autre déduction dans les 30 jours à compter de la date de leur émission. Une compensation avec des contrecreances n'est pas admissible.
- 2.3 Si le client ne respecte pas les délais de paiement indiqués, il est en défaut sans sommation et doit des intérêts de retard au taux bancaire usuel dès le 31ème jour de la date de la facture.

C. Prestations du contrat de Maintenance

1. Objet

- 1.1 Si le client a conclu un contrat de maintenance, TROX HESCO est disponible pour fournir les prestations du contrat de maintenance pendant la période de disponibilité de maintenance convenue dans le contrat de maintenance.
- 1.2 TROX HESCO répond aux appels téléphoniques des clients pendant le temps de réaction convenue dans le contrat de maintenance, classifie l'avis d'erreur reçu et commence à rectifier l'erreur pendant le temps d'intervention convenue dans le contrat de maintenance.
- 1.3 Si, par notre faute, TROX HESCO ne respecte pas les heures et délais conclus en commun, le client a droit au bonus stipulé dans le contrat de maintenance. Le total des bonus est limité à dix pour cent au maximum des frais forfaitaires de maintenance annuels. Toute autre prétention du client pour retard, en particulier pour des dommages-intérêts, est exclue.
- 1.4 Les pièces défectueuses du système seront rectifiées par réparation ou remplacement, à choix de TROX HESCO.
- 1.5 TROX HESCO est autorisé à facturer en sus les frais liés à l'identification d'erreurs lorsque les erreurs annoncées ne peuvent pas être établies ou reproduites ou lorsque leur cause est externe au système.

2. Prestations supplémentaires souhaitées par le client

- 2.1 Les prestations souhaitées par le client qui dépassent les prestations comprises dans le contrat de maintenance doivent être au préalable convenues par écrit. A cet effet, les dispositions de l'article B sont également applicables.

3. Obligations et devoirs du client

- 3.1 Le client s'engage à ne faire exécuter les prestations ainsi qu'autres travaux relatifs au système que par TROX HESCO ou par des tiers préalablement autorisés par TROX HESCO.
- 3.2 Le client s'engage à respecter les instructions d'exploitation et d'utilisation pertinentes, en particulier celles approuvées pour l'environnement du système.
- 3.3 Si TROX HESCO n'est pas en mesure d'exécuter une prestation du contrat de maintenance chez le client à temps ou de manière adéquate pour des raisons imputables au client (pas de courant, installation non accessible, etc.), TROX HESCO est autorisé à facturer les frais en résultant au client.

4. Coûts, indexation et conditions de paiement

- 4.1 Les frais forfaitaires de maintenance sont calculés sur la base des prestations convenues dans le contrat de maintenance.
- 4.2 Les prestations exécutées en sus à la demande du client (article 4.1) ou dont la cause est externe au système ou des dérangements et dommages qui sont attribuables au non-respect du mode d'emploi, d'un manque d'entretien et

de réparation, d'exploitation non conforme ou d'événements naturels ne sont pas compris dans les frais forfaitaires de maintenance.

- 4.3 TROX HESCO est autorisé à adapter les frais forfaitaires de maintenance lorsque l'index des salaires de Swissmem se modifie ou en cas de modification de l'étendue des prestations.
- 4.4 Les factures de TROX HESCO doivent être réglées sans escompte et sans autre déduction dans les 30 jours à compter de la date de leur émission. Une compensation avec des contrecréances n'est pas admissible.
- 4.5 Si le client ne respecte pas les délais de paiement indiqués, il est en défaut sans sommation et doit des intérêts de retard au taux bancaire usuel dès le 31^{ème} jour de la date de la facture. En cas de retard de plus de trois mois dans le paiement de la rémunération due, TROX HESCO est autorisé à suspendre toute future exécution des prestations du contrat de maintenance. TROX HESCO réserve expressément le droit de résilier le contrat de manière anticipée.

5. Durée du contrat, résiliation

- 5.1 Le contrat de maintenance (CGM comprises) entrent en vigueur à la date convenue dans le contrat de maintenance, après signature valable des deux parties.
- 5.2 Le contrat de service est conclu pour la durée minimale définie et sera renouvelé pour une durée indéfinie à moins qu'une durée maximale soit convenue dans le contrat de maintenance.
- 5.3 Chaque partenaire contractuel est autorisé à résilier par écrit le contrat de maintenance (CGM comprises) moyennant un préavis écrit de trois mois pour la fin d'une année civile, au plus tôt à la fin de la durée minimale convenue, sous réserve d'une convention contraire.
- 5.4 Chaque partenaire contractuel est autorisé à résilier par écrit le contrat de maintenance (CGM comprises) avec effet immédiat pour justes motifs. Un juste motif existe notamment: (a) en cas de violation fautive grave du contrat par l'autre partie, si la partie en faute ne remédie pas entièrement à la violation dans un délai raisonnable malgré un avertissement écrit; ou (b) en cas d'insolvabilité durable du partenaire contractuel ou lorsqu'une procédure de faillite ou de concordat est requise ou engagée contre ce dernier, ou lorsque l'ouverture est rejetée faute d'actifs.
- 5.5 TROX HESCO est autorisé à résilier par écrit le contrat de maintenance (CGM comprises) avec effet immédiat si le système est gravement endommagé ou devient inutilisable en raison d'un traitement inapproprié par le client ou un tiers, ou ensuite de force majeure. Le client informe TROX HESCO d'un tel événement sans délai. Dans ce cas, la rémunération se calcule pro rata temporis. TROX HESCO se réserve le droit de réclamer des dommages-intérêts.

D. Dispositions générales pour les prestations de Maintenance

1. Généralités

- 1.1 TROX HESCO est autorisé à faire appel à des sous-traitants, respectivement des sous-délégués.
- 1.2 Les pièces de rechange sont facturées selon la liste de prix en vigueur. Les pièces de rechange peuvent être neuves ou correspondantes à un état neuf. Si des pièces défectueuses sont remplacées, les pièces défectueuses remplacées deviennent la propriété de TROX HESCO. Les pièces de rechange deviennent propriété du client aussitôt qu'elles sont entièrement payées.
- 1.3 Les livraisons de matériel ont lieu DAP chantier (Incoterms 2020).
- 1.4 TROX HESCO transmet les logiciels et les documentations sur un support de données approprié de leur choix.
- 1.5 Le client doit fournir toutes les informations et documentations nécessaires pour les prestations de maintenance à TROX HESCO avant le début de l'exécution des prestations.
- 1.6 Le client est seul responsable de la sauvegarde régulière de ses données.

- 1.7 Le client octroie à TROX HESCO dans le cadre de l'exécution des prestations de maintenance l'accès nécessaire au système et met à notre disposition tous les appareils de transmission, raccordements réseau et postes de travail nécessaires. Par ailleurs, il accorde aux collaborateurs mandatés par TROX HESCO un accès illimité aux installations à réparer.
- 1.8 Pendant l'exécution des prestations de maintenance, le client met à disposition de TROX HESCO un interlocuteur qualifié et informe TROX HESCO spontanément des mesures de sécurité applicables. En cas d'installations à réparer difficiles d'accès en raison de la prévention des accidents, le client doit veiller à la mise à disposition des plateformes élévatoires ou des dispositifs de sécurité nécessaires ainsi qu'à la sécurité de ceux-ci. Les plateformes élévatoires et les dispositifs de sécurité doivent être conformes les exigences des directives de la CFST en matière de protection de la santé et sécurité au travail.
- 1.9 Le client reconnaît le droit exclusif de disposition et d'utilisation de TROX HESCO sur ses outils se trouvant sur le site.

2. Confidentialité et protection des données

- 2.1 TROX HESCO s'engage à toujours traiter de manière confidentielle, comme ses propres secrets d'exploitation, l'ensemble des documents et informations reçus de la part du client en lien avec les prestations de maintenance, y compris toutes les copies, respectivement enregistrements qui en sont faits ainsi que les documents et informations que TROX HESCO élabore pour le client, et cela même après la fin des prestations de maintenance, à ne pas les diffuser inutilement au sein de l'entreprise et du groupe et à ne pas les rendre accessible ni en totalité, ni en partie à des tiers, à l'exception des sous-traitants, sous réserve de l'article 10.1. L'obligation ne s'applique pas aux documents et informations dont il peut être prouvé (a) qu'ils sont tombés dans le domaine public sans enfreindre l'obligation de confidentialité; (b) qu'ils sont parvenus légalement à la connaissance de tiers sans violation de l'obligation de confidentialité; ou (c) qu'ils ont été élaborés indépendamment par TROX HESCO.
- 2.2 Le client s'engage à traiter tous les documents obtenus de TROX HESCO et signalés par une mention comme "confidentiel" ou "secret de fabrication" conformément aux dispositions ci-avant et à prendre des mesures adéquates pour que ces données ne soient pas accessibles à des tiers non autorisés.
- 2.3 Le client se déclare ainsi d'accord, à ce que toutes informations et données nécessaires à une relation commerciale ou résultantes d'une telle relation, en particulier les documents contractuels et documentations relatives ainsi que toutes données et informations nécessaires pour l'exécution d'obligations contractuelles, du client et concernant celui-ci ou ses auxiliaires, soient conservés aussi hors de la Suisse.

3. Protection des données

- 3.1 TROX HESCO utilise les données personnelles fournies par le client pour l'exécution et le traitement des commandes ou des demandes de renseignements, pour la facturation, pour le maintien de la relation client, pour garantir le fonctionnement et la sécurité de fonctionnement, pour satisfaire à des obligations légales et à des fins de marketing. Dans la mesure où la loi le permet et où elle l'estime approprié, TROX HESCO peut, dans le cadre de ses activités commerciales, divulguer à des tiers en Suisse et à l'étranger (prestataires de services, fournisseurs et autres partenaires contractuels de TROX HESCO) les données personnelles collectées aux fins de TROX HESCO ou à leurs propres fins. Les données sont en particulier transmises à la société de transport responsable de la livraison (dans la mesure où cela est nécessaire à la livraison de la marchandise), aux responsables du traitement des données de commande de TROX HESCO en Suisse et à l'étranger et aux sociétés du groupe de TROX HESCO en

Allemagne et à l'étranger. En tant que client, vous acceptez expressément cette utilisation de vos données. En outre, il est fait référence à la politique de confidentialité de TROX HESCO, disponible sur le site Web <https://www.troxhesco.ch>. En passant commande, le client confirme qu'il a pris connaissance de cette déclaration de protection des données et qu'il accepte les dispositions de la déclaration de protection des données.

4. Droits sur le matériel informatique, les logiciels et la documentation

- 4.1 La propriété intellectuelle sur le matériel et les logiciels que TROX HESCO livre, modifications et documentations comprises, appartient à TROX HESCO ou appartient aux sous-traitants/délégataires de TROX HESCO, indépendamment de leur protection.
- 4.2 Le client obtient le droit d'utiliser le matériel et les logiciels livrés ainsi que les documentations transmises conformément aux présentes CGM ainsi qu'un éventuel contrat de maintenance et d'éventuelles conditions de licence fournies avec le produit. Pour les logiciels standards et leurs documentations, seules les conditions de livraison respectivement de licence des sous-traitants/délégataires de TROX HESCO sont exclusivement applicables.
- 4.3 Sauf convention contraire expresse, le client n'est pas autorisé: (a) à copier ou faire copier le matériel livré ou partie de celui-ci; ou (b) à reproduire les logiciels livrés (sauf à des fins de sauvegarde) ou à en autoriser l'accès à des tiers; ou (c) à copier, publier ou laisser copier ou publier la documentation correspondante.
- 4.4 Ces obligations et droits passent à l'acquéreur en cas de transmission du système.

5. Garantie

- 5.1 TROX HESCO ne donne aucune garantie que le système pourra être utilisé sans erreur ni interruption dans toutes les configurations souhaitées par le client.
- 5.2 TROX HESCO garantit les pièces de rechange ainsi que les mises à niveau pour une période de 12 mois à dater de la livraison. Pour les mises à niveau, la garantie concerne exclusivement l'extension de fonctionnalité du système.
- 5.3 En cas de prestation de maintenance ou livraison d'une mise à niveau, TROX HESCO garantit une exécution professionnelle et consciencieuse pour une période de trois mois à dater de la fin de la prestation de maintenance respectivement de la livraison.
- 5.4 TROX HESCO ne garantit pas les pièces d'usure.
- 5.5 Si, pendant la période de garantie, le client constate une erreur ou un défaut, il doit le notifier sans délai via le service de maintenance. TROX HESCO rectifie l'erreur/défaut dans un délai raisonnable par les moyens de son choix.
- 5.6 Les erreurs / défauts désignent (a) en relation avec la livraison de matériel ou de logiciels, les divergences par rapport aux qualités convenues dans les spécifications et (b) en relation avec les prestations de maintenance, une exécution non professionnelle et non consciencieuse.
- 5.7 Sont exclus de la garantie tous les défauts et dommages dont il ne peut être prouvé qu'ils découlent de mauvais matériaux, d'une construction défectueuse, ou d'une exécution non conforme de même que ceux qui résultent d'une utilisation ou d'une manipulation inappropriée, d'une usure normale ou d'influences externes tels dérangements par des appareils d'autres fournisseurs ou d'interventions et modifications inappropriées par le client ou par des tiers que TROX HESCO n'a pas autorisés.
- 5.8 En cas d'erreurs / défauts, le client n'a aucun autre droit ou prétention à l'exception de ceux expressément indiqués dans l'article D.5.

6. Droits de propriété intellectuelle et revendication de tiers

- 6.1 TROX HESCO veillera dans la mesure du possible et de manière raisonnable à ce que le matériel et les logiciels livrés ne portent pas atteinte, dans la mesure où TROX

HESCO peut le déceler, aux droits de la propriété intellectuelle de tiers. Si un tiers fait valoir des prétentions légitimes relatives à des droits de la propriété intellectuelle (brevets, etc.) ou des prétentions en relation avec des droits de propriété intellectuelle portant sur la livraison de matériel et de logiciels, TROX HESCO s'engage, à ses choix et à ses frais, à l'exclusion de toute autre prétention: a) à obtenir un droit d'exploitation du titulaire du droit de propriété intellectuelle en cause; b) à modifier les éléments de l'ouvrage qui portent atteinte au droit de propriété intellectuelle; c) à échanger les éléments qui portent atteinte au droit de propriété intellectuelle de tiers contre des éléments non soumis au droit de propriété intellectuelle; d) à reprendre le matériel et les logiciels moyennant remboursement du prix d'achat. TROX HESCO est autorisé à réclamer du client une rémunération appropriée pour l'utilisation de logiciels.

- 6.2 Ne sont considérées comme légitimes que les prétentions que TROX HESCO a reconnues ou qui sont reconnues dans une procédure comportant une décision ayant acquis force de chose jugée.

- 6.3 Le client s'engage à informer immédiatement TROX HESCO si un tiers fait valoir des prétentions contre TROX HESCO à un titre juridique quelconque. Le client n'est pas habilité à admettre de lui-même une telle prétention. Il assiste TROX HESCO dans la défense contre ces prétentions ainsi que dans un différend avec un tiers, notamment dans une affaire litigieuse, et n'agit à cet égard que selon les instructions écrites. TROX HESCO rembourse au client les frais qu'il encourt de ce fait sur présentation de ses justificatifs.

7. Responsabilité

- 7.1 La responsabilité de TROX HESCO est illimitée dans les cas où une garantie a été expressément assumée. TROX HESCO est également responsable, sans limitation, des atteintes à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé. Toute autre responsabilité contractuelle ou extracontractuelle, sous réserve de l'intention et de la négligence grave ainsi que de toute responsabilité fondée sur des dispositions légales impératives, en particulier de la loi sur la responsabilité du fait des produits, est exclue.
- 7.2 La responsabilité contractuelle et extracontractuelle de TROX HESCO pour des dommages indirects (p. ex. dommage consécutif au défaut, dommage réfléchi ou indirect, gain manqué ou prétentions de la part d'acheteurs tiers) est exclue dans la mesure où aucune disposition légale impérative, en particulier relative au droit de la sécurité des produits, ne s'y oppose. L'allocation éventuelle, au cas particulier, d'une indemnité par TROX HESCO, est toujours sans effet préjudiciel et sans reconnaissance d'une quelconque obligation.
- 7.3 Tous les cas de violation contractuelle et leurs conséquences juridiques ainsi que toutes les prétentions du client, quelle que soit leur fondement juridique, sont réglés de manière définitive dans les présentes conditions générales. En particulier, toutes les réclamations qui ne sont pas expressément mentionnées sont exclues.
- 7.4 Les présentes limitations de responsabilité s'appliquent également, en termes de cause et de montant, aux employés, représentants légaux et/ou autre personnel auxiliaire de TROX HESCO.

8. Dispositions finales

- 8.1 TROX HESCO est autorisé à transmettre les présentes CGM tout comme un éventuel contrat de maintenance, ou les droits et obligations en résultant à une entreprise liée au sein du groupe.
- 8.2 Si certaines dispositions des présentes CGM et de l'éventuel contrat de maintenance sont ou deviennent entièrement ou partiellement inapplicables, ou ne peuvent pas être respectées pour des raisons légales, la validité des autres dispositions reste inchangée. Les parties s'enga-

gent le cas échéant à remplacer les dispositions non valides et inapplicables par des dispositions ayant un objectif économique équivalent.

- 8.3 Les présentes CGM et le contrat de maintenance sont régis par le droit suisse. La Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises, du 11 avril 1980 („droit de vente viennois“) n'est pas applicable.
- 8.4 Responsable de tous les litiges entre le client et TROX HESCO sont les tribunaux ordinaires au siège de TROX HESCO, CH-8630 Rütli ZH. TROX HESCO est autorisé à poursuivre le client à son siège.