

Ensor AG

Allgemeine Geschäftsbedingungen F / Conditions Générales de Vente

Version: 09.07.2019

1. Champ d'application

Les présentes conditions générales de vente ("CGV") s'appliquent au secteur d'activité de la société Ensor AG, Riedstrasse 11, 6330 Cham, (ci-après dénommée "ENSOR"). ENSOR possède et distribue des produits, des solutions logicielles et fournit des services payants et non-payants dans le domaine de la lecture de compteurs intelligents, de compteurs industriels/commerciaux ainsi que de compteurs de secteurs. ENSOR offre aussi des services d'ingénierie, de gestion de projet et de technologies des communications et accorde des droits de licence pour ses solutions logicielles. De plus, ENSOR vend des produits tels que des compteurs, des modules de communication, des concentrateurs de données et des accessoires dans le domaine susmentionné.

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent aux domaines susmentionnés ainsi qu'aux autres services que ENSOR fournit directement ou indirectement au client.

2. Contrat

- 2.1. La conclusion du contrat résulte de l'acceptation de l'offre de ENSOR concernant l'achat de services, produits ou licences par le client. Le contrat est également conclu lorsque le client utilise les services offerts par ENSOR ou obtient ou utilise des produits de ENSOR (licence).
- 2.2. Les présentes conditions générales de vente ("CGV") forment, avec la confirmation de commande et les autres annexes ("Documents Contractuels"), le contrat en vigueur ("Contrat") entre le Client et la société Ensor AG ("ENSOR").
- 2.3. Le contrat remplace toutes les offres, correspondances, lettres d'intention ou autres communications antérieures, écrites ou orales.
- 2.4. Le contenu des présentes conditions générales de vente est d'application, à moins qu'il n'ait été expressément convenu dans la confirmation de commande de déroger aux dispositions des présentes conditions générales de vente. La validité des conditions générales de vente du client est alors annulée.
- 2.5. Toute modification du contrat nécessite le consentement écrit des parties. Sauf convention contraire, ENSOR poursuit ses travaux conformément au contrat pendant l'examen des propositions de modifications.
- 2.6. Des services supplémentaires pour le client sont offerts par ENSOR sur demande. Si le client achète des services supplémentaires à ENSOR, ceux-ci sont également soumis aux CGV et doivent également être consignés par écrit.

3. Services fournis par ENSOR

- 3.1. ENSOR fournit au client les services spécifiés tels que décrits dans la confirmation de commande. Sauf convention contraire, ENSOR remplit ses obligations en fournissant le service convenu.
- 3.2. ENSOR s'engage à fournir les services à temps. Les délais ou périodes de prestation de services sont décrits dans la confirmation de commande.
- 3.3. ENSOR peut également faire appel à des sous-traitants sans l'accord préalable du client.
- 3.4. ENSOR s'engage à donner instruction à ses employés et ses sous-traitants de respecter les règles d'exploitation, le secret, les instructions ou les ordres du client, en particulier les règles de sécurité, la répartition du travail et le règlement intérieur. Les instructions internes du client sur les tâches spéciales dans le traitement des données et des informations doivent également être respectées. Le client informera ENSOR à l'avance par écrit de ces règlements et instructions.
- 3.5. ENSOR s'engage à informer le client dans les cinq jours ouvrables de tous les faits et circonstances susceptibles de compromettre ou de compliquer l'exécution des obligations contractuelles.
- 3.6. La majeure partie des services de ENSOR sont fournis à distance. Pour tous les autres services, le siège social de ENSOR est le lieu d'exécution, sauf dispositions contraires.

4. Utilisation des services

- 4.1. ENSOR accorde au client le droit d'utiliser les solutions logicielles. Ces droits d'utilisation sont non exclusifs, non transférables et limités à l'usage du client. Tout transfert à des tiers et toute autre utilisation, commerciale ou autre, est interdite.
- 4.2. Le client n'est tenu d'exercer les droits d'utilisation que dans la mesure où ils lui sont accordés. Le client est entièrement responsable du stockage sécurisé de ses données d'accès et mots de passe. Le client est responsable du contenu des données et informations collectées.
- 4.3. Le client n'est tenu d'exercer les droits d'utilisation que dans la mesure où ils lui sont accordés. Le client est entièrement responsable du stockage sécurisé de ses données d'accès et mots de passe. Le client est responsable du contenu des données et informations collectées.

5. Obligations de coopération du client

- 5.1. Le client s'engage à coopérer avec ENSOR si cette coopération est nécessaire pour la fourniture des services. ENSOR ne sera libéré de ses obligations contractuelles que dans la mesure où l'absence d'obligation de coopération rend impossible la prestation de services par ENSOR. Le client veille à ce que toutes les obligations de coopération nécessaires soient remplies en temps utile, dans la mesure requise et gratuitement pour ENSOR.
- 5.2. Ces obligations de coopération comprennent, entre autres, que le client :
- Accorde à ENSOR l'accès nécessaire à ses locaux ainsi qu'à son infrastructure informatique et, le cas échéant, obtienne les autorisations nécessaires auprès de tiers ;
 - Tienne ENSOR régulièrement informé des conditions techniques et des dangers d'installation. Outre les instructions techniques, le comportement en cas de dysfonctionnement et en cas d'incendie doit également être effectué conformément aux prescriptions légales pour des raisons de sécurité au travail. Le client doit documenter ces instructions.
 - Traite l'équipement technique appartenant à ENSOR ou à ses fournisseurs en sa possession avec le plus grand soin et protège de manière adéquate le lieu d'installation de l'équipement technique, en particulier contre le feu, le vol et le vandalisme ;
 - Fournisse à ENSOR, sur demande motivée, les informations nécessaires à l'exécution du contrat, à savoir l'accès à la documentation du système et à d'autres documents systémiques ;
 - Veille à la communication en temps voulu de ces informations et exigences relatives au projet pour ENSOR, sur la base des informations requises définies dans les plans de projet communs ;
 - Consulte ENSOR sur tous les achats informatiques qui pourraient affecter de manière significative les services de ENSOR.
- 5.3. Dans la mesure où ENSOR n'a pas été chargé de la gestion des licences, le client est seul responsable de l'acquisition et de l'utilisation des logiciels sous licences. Le client les utilise sous sa propre responsabilité, conformément aux réglementations en matière de licences des différents fabricants.
- 5.4. En ce qui concerne les solutions logicielles sous la responsabilité de ENSOR, le client s'engage à installer les correctifs, mises à jour et versions fournis par les fabricants de logiciels conformément aux recommandations de ENSOR dans le délai spécifié par les fabricants ou à les faire installer par ENSOR. Si les correctifs, mises à jour et versions ne sont pas installés dans ce délai ou si leur installation par ENSOR est refusée par le client, ENSOR décline toute responsabilité à l'égard du logiciel concerné. De plus, ENSOR peut interrompre la maintenance du logiciel jusqu'à ce que les correctifs, mises à jour et versions aient été installés. Les frais supplémentaires résultant du retard sont à la charge du client.
- 5.5. ENSOR considère que les informations et les documents fournis sont corrects et complets et qu'ils respectent les obligations légales en matière de coopération et d'information. La vérification de l'exactitude et de l'actualisation des informations, des documents et des comptes du client n'incombe à ENSOR que si cela a été convenu préalablement par écrit.

6. Rémunération et conditions de paiement

- 6.1. ENSOR fournit les services aux prix indiqués dans la confirmation de commande.
- 6.2. ENSOR se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment. Les prix en vigueur au moment de la conclusion du contrat s'appliquent au client.
- 6.3. Il n'est pas permis de déduire le montant facturé sur des créances éventuelle du client à vis-à-vis de ENSOR.
- 6.4. ENSOR se réserve le droit de refuser la prestation de services, la livraison du produit ou l'octroi de la licence en cas de défaut de paiement.
- 6.5. Sauf convention contraire expresse, la rémunération couvre tous les services et coûts nécessaires à la bonne exécution du contrat, y compris tous les frais et charges de ENSOR et de ses collaborateurs ou sous-traitants, y compris les frais de déplacement et de séjour, la gestion des documents, les fournitures de bureau, etc.
- 6.6. Les dispositions de la confirmation de commande et de tout autre document contractuel s'appliquent aux prestations de services à titre matériel et dans le temps.
- 6.7. ENSOR reste propriétaire des produits jusqu'au paiement intégral du prix d'achat. Jusque-là le client ne peut pas disposer des produits, en particulier il ne peut ni les vendre, ni les louer, ni les mettre en gage.
- 6.8. Tous les montants qui ne sont pas payés dans les délais prévus sont soumis à un taux d'intérêt annuel de cinq pour cent (5 %).
- 6.9. Si le client ne s'acquitte pas de son obligation de paiement, ENSOR a le droit, après un délai supplémentaire écrit d'au moins trente (30) jours, d'interrompre la prestation de services sans être tenue à des dommages et intérêts.

7. Propriété intellectuelle / Propriété industrielle

- 7.1. ENSOR est titulaire de tous les droits de propriété industrielle sur les ouvrages réalisés dans le cadre de l'exécution ordinaire des prestations, c'est-à-dire hors de commande spécifique.
- 7.2. Les droits de propriété intellectuelle préexistants restent la propriété de ENSOR ou de tiers. Dans la mesure où ENSOR utilise ces droits de propriété intellectuelle dans le cadre de la prestation de service pour le client, elle accorde au client les droits d'utilisation nécessaires à l'exécution du contrat. En cas de droits de propriété intellectuelle de tiers, en particulier de licences de logiciels de fabricants tiers, le client reconnaît avoir pris connaissance des conditions d'utilisation et de licence de ces tiers ; le client envoie ces conditions d'utilisation et cette licence à ENSOR pour information.
- 7.3. Toute autre utilisation, publication et mise à disposition d'informations, d'images, de textes ou autres que le client reçoit dans le cadre de ces dispositions nécessite l'accord de ENSOR.

7.4. Si le client utilise des contenus, textes ou images en relation avec ENSOR sur lesquels des tiers ont un droit de propriété, le client doit veiller à ce qu'aucun droit de propriété de tiers ne soit violé.

8. Confidentialité, protection et sécurité des données

8.1. ENSOR peut traiter et utiliser les données enregistrées dans le cadre de la conclusion du contrat pour remplir les obligations qui en découlent.

8.2. Toutes les données relatives à l'énergie et au raccordement ainsi que les données financières sont la propriété du client. Le client traite à son tour la propriété dans un autre contrat avec le consommateur final. L'opérateur du point de mesure est responsable de la protection et de la sécurité de ses données et de celles de ses clients.

8.3. Les parties s'engagent à garder le secret sur les faits et les données, y compris les documents et supports de données qui leur sont associés, dont elles ont connaissance dans le cadre du présent contrat et qui ne sont ni connus du public ni généralement accessibles. Les données confidentielles comprennent également les analyses, résumés et extraits établis sur la base de données confidentielles. En cas de doute, les faits et données doivent être traités confidentiellement. Les exigences légales en matière de divulgation restent applicables.

8.4. Chaque partie veille à ce que ses employés et les employés des tiers qu'elle engage soient tenus de préserver la confidentialité de toute information confidentielle confiée ou obtenue dans l'exercice de leurs fonctions.

8.5. La divulgation de renseignements confidentiels nécessite le consentement écrit préalable de l'autre partie. ENSOR est autorisé à transmettre des informations confidentielles à ses sociétés affiliées et sous-traitants sans l'accord écrit préalable du client si cela est nécessaire à l'exécution des services conformément au contrat.

8.6. Les obligations de confidentialité existent déjà avant la conclusion du contrat (dans la phase d'appel d'offre) et continuent à s'appliquer même après la fin de la relation contractuelle ou après l'exécution du service convenu.

8.7. ENSOR s'engage à traiter les données du client conformément aux lois applicables en matière de protection des données. Le client s'engage à obtenir toutes les autorisations nécessaires auprès de ses utilisateurs finaux pour le traitement des données par ENSOR conformément à la législation applicable en matière de protection des données.

8.8. ENSOR veille au respect des règles de sécurité informatique définies en concertation avec le client.

9. Responsabilité / Garantie

- 9.1. La garantie pour les produits est de 24 mois à compter de la date du bon de livraison.
- 9.2. Tout défaut doit être signalé immédiatement à ENSOR. Il appartient à ENSOR de décider si le produit défectueux sera réparé, remplacé ou crédité. Le droit au remboursement des frais de réparation externe est exclu. Pendant la durée de la réparation, le client n'a aucun droit à un produit de remplacement. La période de garantie pour l'élément réparé recommence à zéro, pour les autres éléments du produit, la période de garantie originale continue.
- 9.3. L'acceptation de la solution logicielle (Site Acceptance Test) transfère le risque d'exploitation au client. ENSOR s'efforce d'assurer une bonne disponibilité des solutions logicielles et prend les précautions appropriées pour protéger les solutions logicielles contre les interventions de tiers. Toutefois, ENSOR ne peut garantir que les produits et les solutions logicielles ainsi que les services offerts fonctionneront complètement sans interruption ou perturbation. ENSOR ne peut garantir l'exactitude, l'exhaustivité, la fiabilité ou la qualité des informations et processus mis à disposition, publiés ou transmis, ni les résultats de fonctionnement des services. Tout problème ou défaut doit être signalé immédiatement à ENSOR.
- 9.4. Les parties sont mutuellement responsables des dommages causés à l'autre partie dans le cadre de l'exécution des obligations contractuelles, à moins que la partie causant le dommage ne prouve qu'elle ne soit pas en faute.
- 9.5. ENSOR ne peut être tenu responsable des dommages aux données résultant d'une protection ou d'une sécurité des données insuffisante, à condition que ENSOR puisse prouver qu'il a pris les mesures de protection conformément aux normes définies contractuellement par les parties, minimum les mesures de protection habituelles du secteur pour de tels risques.
- 9.6. ENSOR et ses auxiliaires d'exécution sont responsables envers le client des dommages matériels et corporels causés par leur faute. Le montant de la responsabilité du contractant est toutefois limité à la valeur de la commande, avec un maximum de CHF 500'000.00. Toute responsabilité pour d'autres dommages et intérêts, quelle qu'en soit la raison juridique, est exclue. En particulier, le mandataire n'est pas responsable des dommages ou pertes indirects ou consécutifs, tels que la perte de revenus, la perte d'utilisation, la perte d'énergie, les coûts en capital ou les coûts de remplacement de l'approvisionnement en énergie. ENSOR est responsable des dommages corporels dans le cadre des dispositions légales.
En cas de dommages-intérêts pour retard et de droits à la garantie, le règlement de base des droits se limite à celui convenu dans le contrat. D'autres droits ne peuvent être revendiqués. Exception : préméditation et négligence grave.
- 9.7. Le client ne peut faire valoir des droits à dommages-intérêts pour cause de violation du présent contrat que si le montant des droits par sinistre atteint un seuil de minimis de CHF 2'000.
- 9.8. Les limitations de responsabilité du présent paragraphe ne s'appliquent pas aux dommages corporels, aux dommages causés par négligence grave ou intentionnelle d'une partie ou de ses auxiliaires et aux réclamations de tiers résultant d'une violation des obligations de garantie légale.

10. Durée du contrat et résiliation

10.1. Le contrat commence avec l'acceptation de la confirmation de commande par le client. Si ENSOR a commencé avec la prestation de services avant la signature, le contrat est déjà valable à partir de ce moment.

10.2. Si la confirmation de commande ne contient pas de disposition différente, le contrat prend fin avec l'exécution complète des obligations contractuelles par les deux parties.

Durée minimale d'exécution de la solution logicielle / Résiliation maintenance/hébergement
La durée minimale d'une solution logicielle hébergée par Ensor ou d'un contrat de maintenance est de 5 ans. L'hébergement/contrat de maintenance peut être annulé des deux côtés, avec un préavis de 6 mois, avant le 31 décembre de chaque année. Si aucun préavis n'est donné, le contrat est automatiquement prolongé d'un an.

10.3. Si l'une ou l'autre des parties manque gravement à ses obligations en vertu du Contrat malgré deux rappels écrits, chacun accompagné d'un délai supplémentaire raisonnable d'au moins trente (30) jours, l'autre partie peut résilier le Contrat par notification écrite à tout moment pour motif valable avec effet immédiat. Dans ce cas, seule la rémunération convenue est due au prorata jusqu'à la fin du contrat, sous réserve des droits à dommages-intérêts de la partie qui résilie le contrat en raison de manquements au-dit contrat.

10.4. Chaque partie a le droit de résilier le contrat immédiatement si l'autre partie devient insolvable ou si une procédure de faillite ou de restructuration de dette est engagée à son encontre.

10.5. Résiliation : Dans le cas de services, les deux parties ont le droit de résilier le contrat à tout moment. La partie qui se retire paie intégralement les frais déjà engagés par l'autre partie. Les retraits à des moments inopportuns ne sont pas autorisés. Les frais occasionnés par le retrait seront à la charge du client.

Dans le cas de produits, un échange de produits personnalisés est généralement exclu. Avec les licences de logiciel, le client reçoit de ENSOR le droit d'utiliser les solutions logicielles pour la durée convenue. La résiliation après l'exécution de la commande n'est plus possible et la rémunération convenue est due pour la période contractuelle.

10.6. Software Upgrade / Add-on : La mise à niveau des solutions logicielles ou de leurs composants est possible à tout moment. Cependant, une dégradation est exclue. Si le client a choisi certains logiciels et n'achète pas tous les services, il n'a pas droit à un remboursement.

10.7. Cession, transfert et mise en gage : Une partie ne peut céder, transférer ou mettre en gage ses droits et obligations découlant de la relation contractuelle à des tiers sans le consentement écrit préalable de l'autre partie. Ce consentement ne peut être refusé sans motif valable. Aux fins du paragraphe précédent, les "tiers" ne comprennent pas les sociétés qui sont contrôlées par la partie cédante au moyen d'une participation ou de droits de vote (filiales), qui contrôlent la partie cédante au moyen d'une participation ou de droits de vote (sociétés mères) ou qui, avec la partie cédante, sont contrôlées par une société mère commune au moyen d'une participation ou de droits de vote (sociétés sœurs).

11. Amendements

- 11.1. Ces conditions générales peuvent être modifiées à tout moment par ENSOR. La nouvelle version entrera en vigueur par le biais d'une publication sur le site Web de ENSOR.
- 11.2. La version des CGV en vigueur au moment de la conclusion du contrat s'applique au client. Sauf si le client a accepté une version plus récente des CGV.
- 11.3. Ces CGV prévalent sur toutes les dispositions et contrats plus anciens. Seules les dispositions des contrats individuels qui précisent encore les dispositions des présentes CGV prévalent sur les présentes CGV.

12. Force Majeure

Si l'exécution dans les délais par ENSOR, ses fournisseurs ou des tiers concernés est rendue impossible par des cas de force majeure tels que catastrophes naturelles, tremblements de terre, éruptions volcaniques, avalanches, orages, tempêtes, guerres, troubles, guerres civiles, révolutions et émeutes, terrorisme, sabotage, grève, accident nucléaire ou dommages de réacteur, ENSOR sera dégagée de ses obligations pendant la période de force majeure ainsi que pour une durée raisonnable après sa fin. Si le cas de force majeure dure plus de 30 jours, ENSOR peut résilier le contrat. ENSOR doit rembourser intégralement au client tout paiement déjà effectué.

D'autres droits, en particulier les droits à des dommages-intérêts dus à un cas de force majeure sont exclus.

13. Clause de sauvegarde

Si une disposition du présent contrat ou une disposition complémentaire du présent contrat est ou devient caduque, la validité du reste du contrat n'en est pas affectée. Les parties contractantes remplacent la disposition invalide par une disposition valide qui se rapproche le plus possible de l'objectif économique de la disposition invalide. Il en va de même pour les éventuelles lacunes du contrat.

14. Droit applicable, juridiction compétente

- 14.1. Le contrat est régi exclusivement par le droit suisse, à l'exclusion des dispositions relatives aux conflits de lois et de la Convention de Vienne sur les contrats de vente internationale de marchandises (CVIM).
- 14.2. Le lieu de juridiction exclusif pour tous les litiges découlant du présent contrat ou en relation avec celui-ci (également en ce qui concerne la question de la conclusion du présent contrat et de sa validité) est Cham, Canton de Zoug, Suisse.