

## CONDITIONS GÉNÉRALES

VERSION 23 NOVEMBRE 2024

### Article 1 : Cadre général

**1.1** – Sauf disposition particulière contraire, les présentes conditions générales (ci-après les « **CG** ») s'appliquent sans réserve aux rapports contractuels entre Kyos SA (ci-après « **Kyos** ») et le client (ci-après le « **Client** ») pour ce qui est de la fourniture de prestations de Services et/ou la vente de Produits (comme définis à l'article 2 ci-dessous) ou, plus généralement, pour toute prestation fournie par Kyos à celui-ci.

**1.2** – Les CG sont également consultables sur le site internet de Kyos : <https://www.kyos.ch/docs>.

**1.3** – Si une ou certaines clauses des CG devaient être considérées comme nulles, ce vice n'affectera pas les autres dispositions.

**1.4** – Toute demande d'exclusion de, ou de dérogation à, ces CG par le Client doit être expressément acceptée par écrit par Kyos. À défaut, les présentes CG s'appliquent dans leur intégralité.

### Article 2 : Définitions

**2.1 – Contrat de Licence ou d'Abonnement Constructeur** : Accord octroyé à un Client de la part d'un Constructeur d'exploiter un logiciel ou une plateforme cloud. Il peut comprendre de la maintenance et du support de la part du Constructeur et peut ainsi soit être perpétuel soit valide pour une durée déterminée. Même si Kyos revend le Contrat de Licence ou d'Abonnement Constructeur au Client, ce contrat engage directement le Constructeur envers le client et peut contenir des clauses spécifiques.

**2.2 - Frais de Financement** : désigne les frais qui ont été supportés par Kyos pour pouvoir mettre à disposition des Produits et Services spécifiquement pour le Client et qui devront être remboursés intégralement par le Client.

**2.3 – Incident** : désigne toute interruption de service, message d'erreur ou fonctionnalité qui ne se comporte pas comme prévu et qui n'est pas dû à une mauvaise manipulation de l'utilisateur.

**2.4 – Logiciel** : désigne un ensemble d'instructions lisibles en machine, relatif au fonctionnement d'un ensemble de traitement de l'information.

**2.5 – Maintenance constructeur** : désigne les prestations réalisées par les constructeurs ou éditeurs de Produits afin de fournir des corrections, mises à jour et améliorations de Logiciels.

**2.6 – Manuel de Projet** : désigne le document qui sert de base d'action commune à tous les intervenants dans le projet et en définit le cadre général sur les plans technique et organisationnel. Il décrit, entre autres : la planification générale du projet ainsi que les principales règles, les dispositions concernant la gestion documentaire retenue par le projet (gestion de la configuration), les points de décisions et résultats à livrer, l'organisation du projet et les responsabilités associées et toutes autres informations utiles pour le bon déroulement du projet.

**2.7 – Offre** : désigne le document présentant l'offre faite par Kyos et le détail du prix des Services et des Produits, ainsi que les frais annexes.

**2.8 – Parties** : désigne collectivement Kyos et le Client.

**2.9 – Produits** : désigne les Produits mentionnés dans l'Offre ou vendus par Kyos au Client. Sont notamment considérés comme tels, les Logiciels sous licence, les licences, le matériel ainsi que les accessoires et pièces détachées de celui-ci, la documentation y relative, ainsi que les rapports et schémas réalisées par Kyos, les éventuelles mises à jour et toute copie des éléments précités.

**2.10 - PV de recette** (ou procès-verbal de réception) : Document officiel et contractuel qui marque la fin d'un projet ou d'une phase de projet. Il atteste que le produit, service ou résultat livré est conforme au contrat.

**2.11 – PV de réunion** (ou procès-verbal de réunion) : Document officiel qui enregistre les discussions, décisions et actions prises lors d'une réunion.

**2.12 – Services** : désigne les services fournis par Kyos. Kyos fournit notamment des services de livraison et d'intégration de Produits, des services de support et de maintenance, des services de sauvegarde et de restauration de données, des services d'échange et de mise à jour de Produits, des services de récupération de matériel, des services de location de matériel informatique et d'hébergement cloud, ainsi que des services d'audit, de conseil et de formation.

**2.13 - Solution-as-a-Service** : désigne un Contrat comprenant des Produits et Services packagés et facturés de manière périodique pendant la durée du Contrat. Les Frais de Financement ne sont pas facturés au début du Contrat mais sont intégrés dans les factures périodiques de manière proportionnelle en fonction du nombre de cycles de facturation. Le solde des Frais de Financement reste dû en cas de résiliation anticipée conformément à l'article 31.8.

**2.14 – Support** : désigne les services de traitement et de résolution des Incidents et des Requêtes Utilisateur.

### Article 3 : Conclusion du contrat

**3.1** – Sauf disposition particulière contraire, le contrat est réputé conclu entre les Parties au moment de l'acceptation de l'Offre par le Client.

**3.2** – L'Offre est valable durant 30 jours à compter de la date de son établissement, sauf disposition contraire figurant dans cette dernière.

### Article 4 : Eléments constitutifs du contrat et ordre de priorité

**4.1** – Font notamment partie intégrante du contrat, dans l'ordre de priorité suivant, le document « Manuel de Projet », l'Offre, la fiche « Tarifs des services », ainsi que les présentes CG. Certains contrats peuvent toutefois ne pas contenir de « Manuel de Projet » et/ou d'Offre.

**4.2** – En cas de contradiction entre les documents mentionnés à l'article 4.1, chaque document énuméré ci-dessus prévaut sur ceux qui le suivent dans l'énumération.

## Article 5 : Obligations et droits de Kyos

**5.1** – Kyos s'engage à exécuter, avec tout le soin possible en usage dans sa profession, l'ensemble des prestations convenues avec le Client.

**5.2** – En principe, Kyos s'exécute personnellement. Cependant, Kyos pourra, à sa seule discrétion, faire appel à des sous-traitants dans le cadre de la fourniture des Services et/ou Produits, si elle le juge nécessaire.

**5.3** – Kyos se réserve le droit de renoncer à la fourniture de l'entier ou d'une partie des Services et/ou Produits au Client, si elle estime ne pas ou plus être en mesure de pouvoir s'exécuter. Dans un tel cas, les prestations annulées ne seront pas facturées au Client et Kyos ne pourra pas être tenue responsable de l'éventuel dommage subi par le Client.

## Article 6 : Obligations du Client

**6.1** – Dans le cadre de son devoir d'assistance et de collaboration, le Client s'engage notamment :

- a) à fournir à Kyos les informations et documents utiles à celle-ci pour la fourniture des Services et des Produits ;
- b) à signaler à Kyos les éléments qui lui paraîtraient de nature à compromettre la bonne exécution du contrat ;
- c) à respecter les obligations prescrites par les constructeurs ou éditeurs de Produits, en particulier les conditions d'utilisation des Produits édictées par ces derniers ;
- d) à ne pas utiliser les licences achetées dans un autre but que celui pour lequel elles ont été achetées et en particulier à ne pas les revendre ;
- e) à respecter toutes les obligations légales ;
- f) à prendre toutes les mesures de sécurité nécessaires à l'exécution des prestations convenues avec Kyos ;
- g) à donner à Kyos accès à ses locaux et à son infrastructure informatique, soit directement sur place soit via le réseau à distance, dans la mesure requise pour pouvoir fournir les Services et les Produits ;
- h) à suivre les recommandations et instructions de Kyos.

**6.2** – En cas de non-respect des obligations mentionnées à l'article 6.1 ci-dessus, les conséquences qui en résultent (telles que retards, péjoration d'un Incident, frais supplémentaires, etc.) doivent être supportées intégralement par le Client ; le Client devra également répondre de tout éventuel dommage causé à Kyos.

**6.3** – Si un délai (de livraison, d'intervention, etc.) a été convenu entre Kyos et le Client et que ledit délai ne peut pas être respecté pour une cause imputable au Client ou à un tiers, ce délai est suspendu jusqu'à la cessation définitive de cette cause.

## Article 7 : Propriété des Produits

**7.1** – Le Client devient propriétaire des Produits vendus par Kyos uniquement après le paiement intégral du prix des Produits, y compris des frais accessoires et taxes afférentes, tels que frais d'assurance et frais de douane.

**7.2** – Kyos a le droit unilatéral et discrétionnaire de requérir à tout moment l'inscription de la réserve de propriété des Produits dans le registre approprié et le Client consent par avance de manière irrévocable à une telle inscription.

**7.3** – Les Produits, dont un tiers demeure propriétaire, qui pourraient être utilisés pour la fourniture d'une prestation au Client, sont soumises aux conditions d'utilisation de leur propriétaire.

## Article 8 : Propriété intellectuelle

**8.1** – Pour la durée du contrat, le Client obtient un droit non transférable et non exclusif pour l'utilisation et l'exploitation des Services et des Produits. Kyos – ou les tiers autorisés – conserve tous les droits de propriété intellectuelle existants ou résultants de l'exécution du contrat relatifs à ses Services et à ses Produits. Kyos est ainsi pleinement en droit d'utiliser pour d'autres clients, à titre onéreux ou non, les mêmes outils, méthodes, documentation propre, savoir-faire que ceux utilisés pour le Client, ainsi que le savoir acquis ou le contenu créé dans le cadre de l'exécution du contrat.

**8.2** – Le Client s'engage à disposer de tous les droits de propriété et d'utilisation sur tous les produits mis à disposition de Kyos pour l'exécution des prestations convenues au plus tard au jour du commencement de l'exécution. Si le Client enfreint les droits en matière de propriété intellectuelle des tiers et si Kyos est mise en cause, le Client doit alors dégager Kyos de toute responsabilité.

## Article 9 : Horaires d'ouverture

**9.1** – Sauf fermeture exceptionnelle, les bureaux de Kyos sont ouverts de 8h00 à 18h00 du lundi au vendredi à l'exception des jours fériés officiels du canton de Genève. Les Services accessibles en dehors de ces heures d'ouverture font l'objet de conditions détaillées dans un contrat spécifique.

**9.2** – S'agissant des succursales de Kyos, celles-ci sont fermées les jours fériés officiels du canton où elles ont leur siège.

## Article 10 : Support

**10.1** – Le Client ayant conclu une prestation de service de support avec Kyos peut, pendant les heures ouvrées, solliciter son intervention :

- a) Par téléphone au 022 734 78 88 ;
- b) Par courrier électronique à l'adresse [helpdesk@kyos.ch](mailto:helpdesk@kyos.ch)

**10.2** – Hors heures et jours ouvrés, seuls les appels téléphoniques sont pris en compte.

## Article 11 : Gestion des incidents

**11.1** – La gestion des Incidents est effectuée par ticket d'Incident et se déroule en trois phases :

**1<sup>ère</sup> phase** : Dès qu'une demande au service de support est faite par le Client, Kyos ouvre un ticket. Durant cette phase, Kyos procède à une vérification administrative du ou des contrats existants avec le Client, établit un descriptif de l'Incident et attribue à celui-ci un niveau de sévérité initial défini conjointement avec le Client. Ce niveau de sévérité pourra être réajusté tout au long du traitement du ticket.

**2<sup>ème</sup> phase** : Kyos procède au traitement du ticket, analyse les problèmes rencontrés par le Client, décide du mode d'intervention (sur site ou à distance) et fournit son expertise

quant à la résolution de l'Incident. En fonction du problème survenu, Kyos peut proposer :

- a) Une modification de configuration ;
- b) Un échange, un correctif ou une mise à jour du ou des Produits et/ou ;
- c) De faire escalader l'Incident en niveau deux (niveau interne) ou en niveau trois (ouverture d'un ticket constructeur ou éditeur) ;
- d) Sans réponse, toutefois, du Client à une demande d'information pour résoudre l'Incident dans les quatorze jours ouvrés suivant la demande, Kyos clôturera le ticket.

**3<sup>ème</sup> phase :** Une fois l'incident résolu, Kyos notifie au Client la clôture du ticket. En cas de désaccord quant à la résolution de l'Incident, le Client peut demander la réouverture du ticket.

**11.2** – Si le Client ne répond pas à une demande d'information pour résoudre l'Incident, les garanties et délais d'intervention prévus par des contrats spécifiques seront suspendus jusqu'au moment où l'information demandée sera fournie.

## Article 12 : Intervention à distance ou sur site

**12.1** – Kyos intervient à distance à moins qu'une intervention sur site s'impose. L'intervention à distance permet d'agir rapidement afin de résoudre les Incidents, tout en apportant les garanties nécessaires en termes de sécurité, de gestion des habilitations et de traçabilité.

**12.2** – Si nécessaire, l'intervention a lieu directement sur le site de celui-ci. L'intervention sur site pourra se faire par un collaborateur de Kyos ou par un collaborateur d'une société sous-traitante disposant à la fois des compétences requises et/ou des Produits de remplacement adéquats.

## Article 13 : Délais d'intervention

**13.1** – Les plannings d'intervention sont définis en accord entre les Parties.

**13.2** – Kyos s'engage à mettre tout en œuvre pour respecter les plannings d'intervention, mais ne garantit cependant pas au Client un délai d'intervention, sauf accord spécifique contraire entre les Parties. Sous réserve d'accord spécifique entre les Parties, aucune indemnité ne peut être réclamée à Kyos en cas d'intervention tardive.

## Article 14 : Livraison des Produits

**14.1** – Tout Produit est considéré comme livré lorsque celui-ci est physiquement sur le site du Client ou sur le lieu de livraison convenu entre les Parties ou sur le système d'information du Client.

**14.2** – Kyos mettra tous ses efforts en œuvre pour livrer le Produit à la date convenue avec le Client, mais elle n'assume aucune responsabilité en cas de livraison tardive.

**14.3** – Les risques pour perte ou endommagement d'un Produit matériel passent au Client dès le moment où le Produit est livré à l'endroit convenu et prêt au déchargement. Les risques pour endommagement d'un Produit immatériel passent au Client dès le moment où le Produit est sur le système d'information du Client.

## Article 15 : Intégration des Produits

**15.1** – Le Produit livré est intégré sur l'emplacement convenu avec le Client.

**15.2** – Le Client a un délai de sept (7) jours ouvrés pour faire valoir, par écrit, un défaut affectant le fonctionnement du Produit. Passé ce délai et en l'absence d'avis de défaut du Client, le Produit sera considéré comme irrévocablement accepté par le Client.

**15.3** – Une fois que le Produit a été accepté par le Client conformément à l'article 15.2, toute nouvelle intervention de Kyos sur celui-ci sera considérée comme une prestation de service de support et sera facturé comme telle.

## Article 16 : Non-paiement du prix des Produits

En cas de non-paiement intégral du prix des Produits vendus ou du prix de location des Produits, y compris des frais accessoires et taxes afférentes, le Produit devra être restitué à Kyos en bon état de fonctionnement (sauf usure normale), faute de quoi le Client répondra envers Kyos de tous les dommages causés audit Produit. Les frais de restitution du Produit sont à la charge du Client. Si nécessaire, le Client sera en outre tenu d'accorder à Kyos l'accès aux équipements utilisés afin de les désinstaller.

## Article 17 : Maintenance

**17.1** – À moins d'un accord contraire conclu entre les Parties, les opérations de maintenance effectuées par Kyos sur les Produits du Client sont considérées comme des prestations de service de maintenance et seront facturées séparément et en sus de la Maintenance constructeur.

**17.2** – S'il a été convenu dans le contrat conclu entre les Parties, Kyos gère pour le compte du Client les contrats de Maintenance constructeur.

## Article 18 : Sauvegarde et restauration

**18.1** – En cas d'accord convenu entre les deux Parties, Kyos gère la sauvegarde et la restauration des systèmes, des configurations et/ou des données du Client.

**18.2** – Les services de sauvegarde et de restauration ne sont pas soumis à une obligation de résultats.

**18.3** – En cas de dégradation ou de perte de données, toute prestation visant à récupérer des données perdues ou à remettre en état un système sera facturée.

**18.4** – Kyos ne peut être tenu pour responsable de la dégradation ou de la perte de données pendant les services de sauvegarde et de restauration.

## Article 19 : Echange et mise à jour de Produits

**19.1** – Kyos effectue sur demande ou accord du Client un échange ou une mise à jour des Produits. Le temps consacré par Kyos pour réaliser les prestations y relatives est considéré comme du service de support.

**19.2** – Le paiement des Produits échangés ou mis à jour dépend de l'accord conclu entre Kyos et le Client.

## Article 20 : Récupération d'ancien matériel

**20.1** – Kyos procède sur demande du Client à la récupération d'ancien matériel en vue de le détruire.

**20.2** – Ce Service est facturé selon les termes et conditions convenus avec le Client.

## Article 21 : Documentation des activités et opérations

Toutes les activités et opérations effectuées par Kyos sur les équipements du Client sont documentées de façon synthétique. Un rapport d'activité périodique comprenant la date, le nom de l'intervenant et la description des actions réalisées est envoyé au Client par email ou par courrier.

## Article 22 : Validation de la bonne exécution des Services et de la teneur de la documentation remise

**22.1** – La bonne exécution des Services est considérée comme validée par le Client lorsque le document « PV de recette » est signé par les deux Parties. À défaut de « PV de recette », le Client a un délai de sept (7) jours ouvrés suivant l'exécution des Services pour contester, par écrit, la bonne exécution de ceux-ci ; passé ce délai, les Services seront considérés comme acceptés par le Client.

**22.2** – Une fois les Services acceptés par le Client conformément à l'article 22.1, toute nouvelle intervention de Kyos sera considérée comme une prestation de service de support et sera facturée comme telle.

**22.3** – Tous les documents et communications de projet remis par Kyos au Client, tels que les PV de meetings, les manuels de projet ou les rapports sont considérés comme validés par le Client s'il n'émet aucune contestation quant à leur teneur dans les sept (7) jours ouvrés suivant leur réception.

## Article 23 : Garanties

**23.1** – Kyos ne fournit aucune garantie sur les Produits. Le Client bénéficie uniquement des garanties offertes par les constructeurs ou éditeurs desdits Produits.

**23.2** – Kyos n'offre aucune garantie d'infaillibilité quant à tout système d'informations sur lequel elle fournit une prestation, y compris une prestation d'audit.

## Article 24 : Conditions financières

**24.1** – Sauf clause contraire prévue dans le contrat, la tarification appliquée aux prestations offerte par Kyos est détaillée dans la fiche « Tarifs des services » de Kyos, en vigueur à la date de la conclusion du contrat.

**24.2** – La fiche « Tarifs des services » est consultable sur le site internet de Kyos : <https://www.kyos.ch/docs>.

**24.3** – Les tarifs applicables aux prestations de Services dépendent du niveau d'expertise de l'employé amené à effectuer la prestation sollicitée par le Client et du niveau de tarification.

**24.4** – Kyos propose quatre niveaux de profil en fonction de l'expertise requise pour la réalisation d'un mandat : I - Déploiement, II - Spécialiste, III - Expert, Chef de Projet, IV - Chef de projet, Architecte, Chef de Projet Senior.

**24.5** – Kyos propose quatre niveaux de tarification (A, B, C et D). Le niveau de tarification est déterminé par le nombre total de jours de prestations que Kyos doit effectuer.

**24.6** – Sauf accord contraire entre les Parties, les prestations de Services effectuées en dehors des heures d'ouverture font l'objet d'un taux de majoration selon les termes et conditions précisés dans la fiche « Tarifs des services ».

**24.7** – Les frais de déplacement et d'hébergement du personnel de Kyos sont facturés au Client selon les frais effectifs.

**24.8** – Le temps de déplacement entre les bureaux de Kyos et le site du Client compte comme temps de travail.

**24.9** – Tout autre frais pourra être facturé séparément sur accord préalable entre les deux Parties.

**24.10** – En cas de modification de ses tarifs, Kyos informe le Client de manière adaptée et à l'avance. Le Client dispose alors de la possibilité de résilier prématurément le contrat, à la date d'entrée en vigueur des nouveaux tarifs, sans conséquence financière pour lui. Si le Client n'effectue pas cette démarche, il accepte les modifications.

## Article 25 : Facturation

**25.1** – La facturation est effectuée selon le plan défini dans l'Offre. A défaut les modalités prévues par les dispositions ci-dessous seront appliquées.

**25.2** – Une journée de travail correspond à huit heures. Sous réserve de dispositions contraires convenues entre les Parties, les Services fournis nécessitant une intervention à distance se composent en unité de facturation d'une heure et ceux nécessitant une intervention sur site en unités de facturation de quatre heures.

**25.3** – S'agissant des prestations de Services au forfait et de l'achat de Produits, Kyos requiert :

- a) Un acompte de 50% avant l'exécution des Services et/ou la livraison des Produits ;
- b) Le paiement de solde de 50% dès que les Services ont été acceptés par le Client conformément à l'article 22.1 et/ou dès que le Produit a été accepté par le Client conformément à l'article 15.2.

**25.4** – La facture de solde du ou des Produits livrés est envoyée au Client dès l'acceptation par celui-ci de la livraison du ou desdits Produits par celui-ci.

**25.5** – La facture de solde du ou des prestations de Services au forfait exécutées est envoyée au Client dès l'acceptation par celui-ci de la bonne exécution de la ou desdites prestations.

**25.6** – La facture du ou des prestations de Services en régie est envoyée à la fin de chaque mois.

**25.7** – À moins d'un accord contraire convenu entre les Parties, les prestations de Maintenance sont facturées annuellement au moment de la conclusion du contrat relatif à ces prestations. Si la conclusion du contrat a lieu en cours d'année, la facturation se fait au prorata temporis jusqu'à la fin de l'année qui suit la date de la conclusion du contrat.

**25.8** – Le temps passé par Kyos pour déterminer le défaut des Produits sous garantie est facturé.

**25.9** – Les prix indiqués dans l'Offre s'entendent hors taxes. Lors de la facturation, ces prix sont majorés de la TVA, des frais de port et autres taxes applicables.

## Article 26 : Paiement

**26.1** – Le paiement des factures se fera par virement bancaire sous trente jours à compter de la date d'émission de la facture.

**26.2** – Le virement bancaire s'effectue sur l'IBAN indiqué sur la facture.

**26.3** – Le Client a la possibilité de faire une demande de paiement échelonné qui devra être acceptée par écrit par Kyos.

**26.4** – Lorsque le Client ne s'acquitte pas de la facture, y compris des taxes, à l'échéance, il se trouve automatiquement

en demeure. Tout retard de paiement entraînera, de plein droit, le paiement d'un intérêt moratoire à 5% l'an dès la date d'exigibilité de la facture, ainsi que le paiement de frais de rappels se montant à CHF 30 par rappel. Le premier rappel est envoyé sans frais.

**26.5** – En cas de non-paiement d'une facture dans le délai, Kyos peut, sans préavis et sans dédommagement, suspendre la fourniture des Services et/ou Produits convenus avec le Client et/ou résilier le contrat conclu avec le Client avec effet immédiat.

**26.6** – Si le Client ne conteste pas, par écrit, la facture avant sa date d'échéance, celle-ci est réputée acceptée. La contestation de la facture ne libère pas le Client de son obligation de régler, dans le délai imparti, la part de la facture non contestée.

## Article 27 : Modifications

**27.1** – En cours d'exécution du mandat, le Client peut éventuellement demander une modification relative aux prestations convenues. Dans la mesure du possible, Kyos évaluera cette demande de modification et informera le Client des effets de celle-ci sur les autres prestations, le prix et délais de réalisation.

**27.2** – Le Client prend d'ores et déjà connaissance, que toute modification relative aux prestations convenues entraîne également une modification quant à la date de leur exécution.

**27.3** – Si la modification ne peut être acceptée par Kyos, la ou les prestations devront être exécutées conformément à ce qui a été convenu entre les Parties, à moins que le Client demande l'annulation de la ou desdites prestations.

## Article 28 : Annulation et/ou impossibilité d'exécuter les prestations convenues

**28.1** – En cas d'annulation par le Client des prestations convenues sans motifs légitimes ou d'impossibilité d'exécuter lesdites prestations lors de la date planifiée pour un motif non légitime et imputable à celui-ci (par exemple : indisponibilité du ou des systèmes, retard dans la fourniture d'information ou d'équipement, personnel du Client indisponible sans raison valable, retard dans l'exécution des prestations attribuées au Client, etc.), Kyos se réserve le droit de facturer au Client des frais de pénalités d'un montant de CHF 500.

**28.2** – En cas de déplacement d'un collaborateur de Kyos sur le site du Client, Kyos facturera à celui-ci le temps de déplacement allé et retour selon le tarif applicable à ce collaborateur.

**28.3** – Kyos facturera également au Client l'intégralité :

- a) du prix du Produit si celui-ci a déjà été commandé sur demande du Client ;
- b) des frais de livraison, frais accessoires et taxes afférentes inclus, du ou des Produits, si le ou les Produits sont en cours de livraison ou ont déjà été livrés sur le lieu de livraison convenu entre les Parties.

**28.4** – Kyos se réserve le droit de réclamer au Client le paiement de dommages et intérêts supplémentaires.

## Article 29 : Responsabilité

**29.1** En cas de violation du contrat conclu avec le Client, Kyos est responsable des dommages prouvés, à moins qu'elle démontre n'avoir pas commis de faute. Kyos ne répond pas des dommages causés en cas de faute légère ou moyenne de

sa part. Dans tous les cas et autant que la loi le permet, la responsabilité de Kyos est exclue en cas de dommages indirects et subséquents, tels qu'un gain manqué, la perte de clientèle, la perte ou la corruption de données et les atteintes à la réputation.

**29.2** – La responsabilité totale de Kyos en matière contractuelle, délictuelle (y compris la négligence), violation d'une obligation légale, fausse déclaration, ou autre, découlant de l'exécution ou de l'exécution envisagée du contrat sera limitée à, tous faits générateurs et chefs de responsabilité confondus, la somme totale effectivement payée par le Client pour les prestations fournies par Kyos à celui-ci pendant la dernière année du contrat, mais avec un maximum à concurrence de CHF 50'000. Le prix des Produits n'est pas compris dans la somme totale effectivement payée par le Client pour les prestations fournies.

**29.3** – Kyos n'est pas tenue responsable du fait des constructeurs ou éditeurs des Produits et du fait de ses sous-traitants ou de tout autre tiers sur lequel elle n'a aucun pouvoir de subordination.

**29.4** – Kyos n'est pas tenue responsable des dommages matériels causés par les employés en délégation chez le Client.

**29.5** – Kyos sera relevée de toute responsabilité pour tout dommage causé directement ou indirectement, exclusivement ou non, par un acte ou une omission du Client, ou de toute personne agissant sous sa responsabilité ou en son nom. Tel sera notamment le cas, si le dommage résulte d'une information transmise erronée, de documents remis incomplets ou inexacts, d'une utilisation illicite, mauvaise ou non contractuelle des prestations et/ou des Produits fournis par Kyos, d'une formation insuffisante du personnel ou des sous-traitants du Client ou encore du non-respect des conseils donnés par Kyos.

**29.6** – La responsabilité de Kyos ne saurait en outre être engagée en cas de :

- a) panne ou dysfonctionnement relevant de l'opérateur réseaux ou électrique du Client et, plus généralement, en cas de panne et dysfonctionnement sur lesquels le Fournisseur n'a aucun pouvoir de contrôle ;
- b) apparition et propagation de logiciels nuisibles ;
- c) introduction par un tiers d'un virus dans le système informatique du Client ou toute autre atteinte illicite, pour autant que Kyos n'en soit pas à l'origine ;
- d) interruption de système due aux tests d'intrusion sur le système audité ;
- e) perte ou altération de données par le Client ;
- f) dommage découlant d'une atteinte à un droit de propriété intellectuelle de tiers dont le Fournisseur n'a pas connaissance ;
- g) ou pour tout cas de force majeure.

## Article 30 : Renouvellement automatique des Contrats de Licence ou d'Abonnement Constructeur

**30.1** – Les Contrats de Licence ou d'Abonnement Constructeur sont automatiquement renouvelés à leur échéance pour une période d'un an.

**30.2** – Les Contrats de Licence ou d'Abonnement Constructeur peuvent être résiliés conformément à l'article 31.3 des CG.

## Article 31 : Résiliation

**31.1** – Si le contrat prévoit une durée déterminée, celui-ci ne peut être résilié avant son terme sauf dans les conditions prévues par les dispositions du présent article.

**31.2** – Si la durée du contrat est indéterminée, les Parties peuvent résilier leurs obligations contractuelles en tout temps, en tout ou partie, moyennant un préavis de 30 jours.

**31.3** – Les contrats de licence ne peuvent être résiliés avant leur échéance. La résiliation doit être faite moyennant un préavis de trois (3) mois avant la fin de l'échéance du/des contrats de licence. En cas de renouvellement automatique desdits contrats, le Client peut résilier tout Contrat de Licence ou d'Abonnement Constructeur moyennant un préavis de trois (3) mois pour la fin d'une année.

**31.4** – En cas de violation grave du contrat par l'une des Parties, l'autre Partie peut résilier ce dernier avec effet immédiat. Est notamment considéré comme faute grave le non-paiement par le Client d'une facture exigible.

**31.5** – En cas d'insolvabilité, de faillite, d'ajournement de faillite, de concordat et d'entrée en liquidation du Client, Kyos pourra mettre un terme avec effet immédiat au contrat conclu avec le Client.

**31.6** – Le droit à des dommages-intérêts est réservé en cas de résiliation injustifiée du contrat par le Client.

**31.7** – La résiliation, ou la fin pour quelque raison que ce soit, du contrat ne donne pas lieu au remboursement des sommes encaissées par Kyos.

**31.8** – Si le Client résilie avant son terme un contrat de durée déterminée pour des motifs extraordinaires ou si Kyos est dans l'obligation de résilier un tel contrat pour des raisons figurant à l'art. 31.4 ou 31.5, le Client reste redevable des Frais de Financement résiduels encore dus jusqu'à l'échéance de ladite durée déterminée. Tous les montants encore dus deviennent immédiatement exigibles à la date de résiliation.

**31.9** – Dans tous les cas, le Client devra verser à Kyos le montant correspondant aux prestations déjà exécutées. Tous les montants encore dus deviennent immédiatement exigibles à la date de résiliation.

## Article 32 : Produits acquis et contrats souscrits pour le compte du Client

**32.1** – Lors de la résiliation des rapports contractuels, les Produits acquis par Kyos, et se trouvant encore à sa disposition, pour le compte du Client, ainsi que les contrats souscrits par Kyos pour le compte de celui-ci auprès de sociétés tierces, tels que les contrats de maintenance, de licence ou de financement, seront repris, sauf impossibilité découlant de dédits contrats, par le Client.

**32.2** – Dans le cas où le Client ne reprend pas, pour quelque raison que ce soit, les Produits acquis et les contrats souscrits pour son compte, celui-ci sera tout de même tenu de payer le prix desdits Produits et les montants relatifs auxdits contrats.

## Article 33 : Interdiction de céder le contrat

Chacune des Parties accepte de ne pas céder ou transférer, tout ou partie du contrat ou des droits et obligations s'y attachant, sans l'accord écrit préalable de l'autre Partie.

## Article 34 : Non-sollicitation de personnel

**34.1** – Le Client s'engage, pendant toute la durée du contrat conclu avec Kyos et pour une période de douze (12) mois suivant la fin de celui-ci, à ne pas solliciter, directement ou indirectement, le personnel salarié de Kyos, dans l'intention de provoquer son départ et/ou de le débaucher pour lui-même ou une autre entreprise.

**34.2** – En cas de violation de cette disposition, le Client sera sanctionné par le versement à Kyos d'une peine conventionnelle correspondant au douze (12) derniers mois de salaire brut de l'employé sollicité, la réparation d'un dommage supplémentaire demeurant réservée.

## Article 35 : Protection des données

**35.1** – Kyos s'engage à respecter les dispositions légales en matière de protection des données. La manière dont Kyos traite les données du Client et les possibilités d'information et de modification dont dispose le Client en la matière sont définies dans le document « Politique de Protection des Données », qui peut être consulté sur le site internet de Kyos : <https://www.kyos.ch/docs>.

**35.2** – Le Client autorise et donne, toutefois, à Kyos son consentement pour que celle-ci puisse communiquer à des tiers des données personnelles en relation avec le Client, dans la mesure où cela est indispensable pour la réalisation d'une certaine prestation (ex : sous-traitance d'une prestation, achat et paiement de marchandise auprès d'un fournisseur).

## Article 36 : Confidentialité

**36.1** – Chacune des Parties s'engage, pendant toute la durée de leur relation contractuelle et pour une période de deux (2) ans à compter de la fin de celle-ci, à garder secret et à ne pas utiliser à une autre fin que celle de la bonne exécution du contrat, les informations et les connaissances qui lui auront été communiquées à titre confidentiel par l'autre Partie.

**36.2** – Sont considérées comme confidentielles les informations divulguées par une Partie à l'autre qui sont marquées ou décrites comme confidentielles, ainsi que toutes les informations, notes, analyses ou copies découlant d'une information confidentielle. À la demande du Client, l'échange d'informations confidentielles entre les deux Parties pourra être chiffré.

**36.3** – Chacune des Parties est en droit de révéler les informations confidentielles transmises par l'autre Partie :

- a) à ses employés, aux entreprises sous-traitantes et aux représentants qui ont besoin de connaître ces informations afin de pouvoir exécuter les obligations pour lesquelles elle s'est engagée ou exercer ses droits. Chacune des Parties doit s'assurer que ses employés, sous-traitants et représentants auxquelles les informations confidentielles ont été révélées soient informées par avance de la nature confidentielle des informations et soient contractuellement obligées de garder celles-ci confidentielles selon au moins les mêmes termes et conditions que le présent article.
- b) si cela est requis par une obligation légale
- c) Si lesdites informations étaient, sont, ou sont tombées après la conclusion du contrat dans le domaine public autrement que par une violation du contrat.

- d) Si lesdites informations sont connues ou obtenues indépendamment de ce qui a été transmis par l'autre Partie à condition que cela puisse être prouvé par écrit.
- e) Sur consentement écrit de l'autre Partie.

**36.4** – Les Parties s'engagent à restituer ou détruire toutes les informations reçues de l'autre Partie, quel que soit leur format, dès la première demande écrite. Cette action doit être réalisée dans les plus brefs délais, tout en respectant les obligations légales de conservation des documents. Chaque Partie devra, sur demande, fournir une attestation confirmant la restitution ou la destruction des informations, sous réserve des exceptions légales applicables.

#### **Article 37 : Publicité du contrat**

**37.1** – Sauf désaccord du Client, chacune des Parties pourra mentionner le nom de l'autre Partie et utiliser son logo, ainsi qu'une description sommaire de la nature des prestations objet du contrat, dans ses listes de référence à l'attention de clients potentiels, ses documents internes et/ou les documents à l'attention de ses sous-traitants participant à l'exécution des prestations convenues. Ce droit n'inclut pas le droit pour une Partie de reproduire les marques commerciales de l'autre Partie.

**37.2** – Toute autre communication relative aux relations contractuelles entre les Parties, tel que communiqué de presse, article, diffusion de texte ou publicité devra faire l'objet d'un accord écrit préalable entre les Parties.

#### **Article 38 : For et droit applicable**

**38.1** – Les CG sont soumises au droit suisse, les règles de conflit et la convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises ne s'appliquent pas.

**38.2** – Le for juridique est à Genève.