



Conditions générales

Janvier 2018

CCV Schweiz AG,
CCV Suisse SA,
CCV Svizzera SA

www.ccv.ch

let's make
payment
happen

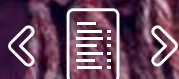


Table des matières

A. DISPOSITIONS GÉNÉRALES	3
1. Définitions	3
2. Applicabilité	3
3. Réalisation d'un Contrat	4
4. Exécution du Contrat	4
5. Fourniture de Produits	4
6. Garantie	5
7. Durée, résiliation et conséquences d'une résiliation	5
8. Modification de données et déménagements du Client	5
9. Redevances et paiement	6
10. Mise en indisponibilité temporaire des prestations de services	6
11. Responsabilité	6
12. Force majeure	7
13. Propriété intellectuelle ; droit d'usage de Produits et de Services	7
14. Confidentialité	8
15. Utilisation de Moyens d'authentification	8
16. Protection/Traitement des données à caractère personnel	8
17. Durée de conservation et preuve	9
18. Autres dispositions générales	9
B. DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES APPLICABLES AUX PRODUITS ET AUX SERVICES	9
B.I. VENTE ET LOCATION DES PRODUITS	9
19. Applicabilité	9
20. Achat et vente, conservation de la propriété	9
21. Location et obligations du Client	9
22. Remplacement des Produits	10
23. Saisie de Produits	10
B.II. INSTALLATION	10
24. Applicabilité	10
25. Travaux d'Installation	10
26. Exigences auxquelles doit répondre l'environnement d'installation	10
B.III. ASSISTANCE	10
27. Applicabilité	10
28. Questions des utilisateurs et défaillances	10
29. Maintenance	11
30. Obligations du Client	11
31. Frais	11
B.IV. PRESTATIONS DE SERVICES À DISTANCE	11
32. Applicabilité	11
33. Prestations de services	11
34. Données et administration	11
35. Maintenance et service	12
B.V. SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS	12
36. Applicabilité	12
37. Prestations de services par CCV	12
38. Services de télécommunications fixes	12
39. Services de télécommunications mobiles	13



Conditions générales CCV

Les présentes conditions générales se composent de deux parties, à savoir (A) les dispositions générales qui sont applicables à toutes les prestations de services de CCV et (B) les conditions complémentaires spécifiques qui s'appliquent à la fourniture de certaines catégories de produits/services. En outre, il est parfois fait référence à des Conditions générales supplémentaires (Supplementary General Terms and Conditions, SGTC) pour des conditions complémentaires spécifiques, applicables à certains produits/services.

A. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. Définitions

- 1.1. **Contrat** : le contrat portant sur la livraison de Produits ou de Services par CCV au Client.
- 1.2. **Conditions générales** : les présentes conditions générales, se composant des parties A et B et des chapitres qui y figurent.
- 1.3. **CCV** : CCV (Suisse, Schweiz, Svizzera, Switzerland) SA et/ou CCV Group B.V.
- 1.4. **Client** : la personne morale, tout successeur légal qui peut prendre la place de la personne morale de quelque manière que ce soit ou la personne physique avec qui CCV a conclu un Contrat.
- 1.5. **Défaut** : la non-conformité substantielle d'un Produit ou d'un Service à la Documentation fournie.
- 1.6. **Documentation** : les manuels, manuels d'utilisation et instructions fournis par CCV et concernant les Produits et les Services.
- 1.7. **Installation** : le raccordement et la mise en état de fonctionnement des Produits et/ou Services concernés par CCV sur le site du Client ou non.
- 1.8. **Moyens d'authentification** : les (la combinaison de) données et/ou moyens avec lesquels le Client peut s'authentifier auprès de CCV, comme – mais sans s'y limiter – la combinaison du nom d'utilisateur/mot de passe, des codes ou codes PIN uniques générés ou non au moyen de dispositifs, etc., que le Client peut utiliser pour modifier ses données, acheter des Produits et/ou Services et obtenir des informations de gestion à partir des systèmes de gestion d'informations mis à sa disposition par CCV, y compris l'utilisation de Point de vente, MyCCV ou par d'autres moyens.
- 1.9. **MyCCV** : l'environnement en ligne entretenu par CCV dans l'intérêt du Client, sur lequel le Client peut se connecter à l'aide des Moyens d'authentification en vue de l'achat de Produits et/ou Services particuliers auprès de CCV.
- 1.10. **Partie** : le Client ou CCV.
- 1.11. **Plug & Play** : la préparation par CCV des Produits concernés et leur envoi au Client de sorte que ce dernier puisse lui-même les raccorder et les mettre en place.
- 1.12. **Produits** : les éléments et logiciels spécifiés dans le Contrat tels que ceux intégrés dans les équipements de télécommunications et TIC que CCV vend, loue ou prête au Client, ou fournit à ce dernier à des fins d'utilisation.
- 1.13. **Services** : les services spécifiés dans le Contrat, qui sont fournis par CCV, tels que les services de paiement, les services

relatifs aux informations de gestion et les droits d'usage des logiciels, et des applications.

- 1.14. **Assistance** : le Service convenu entre CCV et le Client dans un Contrat, qui prévoit la mise à disposition d'un service d'assistance chargé de répondre aux questions des utilisateurs et de traiter les défaillances signalées ainsi que la résolution – en fonction du type de contrat de service conclu – de défaillances et/ou de Défauts et la maintenance, ou la fourniture d'une assistance par voie électronique.
- 1.15. **Service de télécommunications** : le service de télécommunications mobile ou fixe fourni par CCV, comme spécifié dans le Contrat.
- 1.16. **Modes de communications habituels** : par courrier postal, par courrier électronique, par fax ou via MyCCV.

2. Applicabilité

- 2.1. Le Chapitre A (« Dispositions générales ») des Conditions générales s'applique à toutes les offres et tous les Contrats dans lesquels CCV livre des Produits et/ou Services au Client. En outre, les dispositions des autres chapitres plus spécifiques des présentes Conditions générales s'appliquent lorsque CCV livre au Client les Produits et Services pertinents concernés, exposés dans ces chapitres.
- 2.2. En cas d'éventuelles contradictions entre le Chapitre A (« Dispositions générales ») et les chapitres plus spécifiques, les chapitres plus spécifiques prévaudront. En cas d'éventuelles contradictions entre les chapitres plus spécifiques, les chapitres plus haut placés prévaudront (par exemple, le Chapitre B.I prévaudra sur B.II). Les dispositions des Conditions générales supplémentaires spécifiques (telles que les Conditions générales supplémentaires concernant les Méthodes de paiement) et/ou du Contrat prévaudront sur tout ce qui précède.
- 2.3. Les dérogations et extensions aux présentes Conditions générales ou aux Contrats – y compris des accords passés verbalement – ne sont valables que si elles ont été confirmées par CCV.
- 2.4. L'applicabilité de conditions d'achat ou d'autres conditions du Client est expressément exclue.
- 2.5. Si une quelconque disposition des présentes Conditions générales, des Conditions générales supplémentaires ou du Contrat est nulle ou annulée ou si elle est non valide ou non applicable pour un autre motif, les autres dispositions des présentes Conditions générales, des Conditions générales supplémentaires et/ou du Contrat resteront pleinement en

vigueur. Dans ce cas, les Parties se concerteront pour convenir de nouvelles dispositions en remplacement des dispositions non valides, auquel cas la finalité et la portée des dispositions non valides seront autant que possible respectées.

- 2.6. CCV se réserve le droit de modifier ou de compléter les Conditions générales, les Conditions générales supplémentaires et le Contrat. CCV publie la version la plus récente des Conditions générales, des Conditions générales supplémentaires et du Contrat sur son site Internet. De telles modifications ou extensions sont valables également pour des Contrats déjà conclus. Ces modifications et ajouts prennent effet à leur date de publication sur le site Web de CCV. Le Client a le droit, dans le mois suivant la date d'effet de la modification des Conditions générales, des Conditions générales supplémentaires ou du Contrat, de résilier le Contrat via les Modes de communications habituels.

3. Réalisation d'un Contrat

- 3.1. Sauf indication contraire expresse, toutes les offres ainsi que les prix, redevances et délais indiqués par CCV sont toujours sans engagement et révocables par CCV. Le Client garantit l'exactitude et la complétude des données fournies par lui ou en son nom à CCV, données sur lesquelles CCV fonde son offre.
- 3.2. Sauf convention ou indication contraire dans les présentes Conditions générales ou dans les Conditions générales supplémentaires, un Contrat est réalisé par l'apposition de la signature du Client sur une offre ou sur un accord, conformément aux Modes de communications habituels, après acceptation de cette signature par CCV.
- 3.3. Sauf indication contraire sur un site Internet de CCV, dans les présentes Conditions générales ou dans les Conditions générales supplémentaires, les contrats qui sont formés par voie électronique ne sont réalisés qu'après confirmation par CCV d'une demande ou d'une commande du Client ou au nom de celui-ci. Sauf preuve du contraire, les données administratives de CCV sont déterminantes et contraignantes pour le contenu du Contrat et servent de preuve du Contrat. CCV est en droit à tout instant de refuser une commande sans indication de motifs, refus qui sera communiqué par CCV au Client dans les meilleurs délais.
- 3.4. En cas d'autorisation conjointe de conclure un ou plusieurs Contrats, chacun des représentants autorisés du Client octroiera une autorisation inconditionnelle et irrévocable à chacun des autres représentants autorisés du Client à poser des actes juridiques qui impliquent une obligation de la part du Client, en son nom. Le représentant autorisé est autorisé à octroyer (indépendamment) la même autorisation à des tiers, après quoi ce nouveau représentant autorisé est autorisé à poser des actes juridiques au nom du Client dans le cadre de son autorisation selon laquelle le Client contracte des obligations vis-à-vis de CCV. Nonobstant le fait qu'un représentant autorisé a accordé une autorisation à un nouveau représentant autorisé, la partie octroyant l'autorisation reste indépendamment autorisée à poser des actes juridiques au nom du Client dans le cadre de l'autorisation qui lui a été accordée selon laquelle le Client contracte une obligation vis-à-vis de CCV. L'autorisation accordée n'expire pas par le décès de la partie délivrant l'autorisation, ni son placement sous administration ou tutelle. Nonobstant l'octroi d'une

autorisation, CCV a le droit de refuser un acte juridique d'un représentant autorisé. La partie octroyant une autorisation est tenue d'informer la partie recevant l'autorisation des conditions liées à l'exercice de l'autorisation à poser des actes juridiques. De plus, la partie octroyant l'autorisation est tenue d'obliger la partie acceptant l'autorisation à remplir les conditions qui doivent être remplies afin de poser des actes juridiques.

- 3.5. La partie acceptant une autorisation est tenue d'informer la partie octroyant l'autorisation de la réalisation d'un acte juridique.

4. Exécution du Contrat

- 4.1. CCV s'efforcera d'honorer ses obligations. CCV ne peut pas garantir que les Produits et Services fonctionneront à tout instant sans limitations, interruptions, Défauts ou défaillances.
- 4.2. CCV se réserve le droit, sans que cela puisse donner lieu à une indemnisation du Client, d'apporter aux Produits ou Services ainsi qu'à la Documentation et aux procédures, des modifications ou des améliorations que CCV juge utiles ou nécessaires. Le Client s'engage à accepter ces améliorations et modifications et à suivre les instructions données par CCV pour leur mise en œuvre.
- 4.3. Tous les délais de livraison et autres indiqués par CCV sont des délais approximatifs qui ont été fixés sur la base des données et des circonstances dont CCV avait connaissance à la date de la conclusion du Contrat. Les délais de livraison et autres indiqués ne seront jamais considérés comme des délais de rigueur. Le non-respect d'un délai de livraison ou autre n'entraîne pas un manquement de la part de CCV.
- 4.4. CCV dispose dans l'intérêt du Client d'une procédure de traitement des réclamations.
- 4.5. Si le vocable « Client » désigne plusieurs personnes (morales) ou sociétés ou si le Contrat a été conclu par plusieurs Clients conjointement, tous sont solidairement responsables et tenus d'honorer l'ensemble des obligations incombant au Client au titre du Contrat.
- 4.6. Le Client se comportera en bon père de famille lors de l'utilisation des Produits et Services qui lui sont loués, prêtés ou mis d'une autre manière à disposition par CCV et sera responsable d'une telle utilisation.
- 4.7. Le Client apportera à CCV, à la première demande de CCV à cet effet, toute la collaboration nécessaire à l'exécution du Contrat par CCV. On entend également par là la garantie d'un accès aux sites, systèmes informatiques et environnements Internet du Client en vue de l'exécution de l'Assistance et de l'Installation.
- 4.8. CCV est autorisée à recourir aux services de tierces parties dans la réalisation du Contrat sans le consentement du Client. CCV fera preuve de la vigilance requise dans la sélection de ces tierces parties.

5. Fourniture de Produits

- 5.1. Le transport et l'expédition des Produits au Client s'effectuent aux frais et risques du Client. CCV se réserve le droit d'effectuer les tâches de livraison des Produits et/ou Services en plusieurs parties ou de mettre ceux-ci à disposition en plusieurs parties et de facturer ces livraisons partielles.
- 5.2. Sauf convention contraire, ou en cas de Plug & Play, CCV est en charge de l'Installation du Produit. Le raccordement du

Produit (en cas de Plug & Play) par le Client est effectué à ses propres frais et risques.

6. Garantie

- 6.1. Les éventuels Défauts et défaillances survenant pendant une période de 6 mois après la fourniture initiale d'un Produit ou Service seront réparés ou résolus par CCV gratuitement et au mieux de ses possibilités.
- 6.2. Si un Défaut ou une défaillance a été réparé et qu'il se produit de nouveau dans les 3 mois suivant la réparation, CCV tentera une nouvelle fois de réparer ou de résoudre ce Défaut ou cette défaillance gratuitement et au mieux de ses possibilités.
- 6.3. Si, à la seule appréciation de CCV, un Défaut ou une défaillance résulte de l'utilisation inadéquate du Produit par le Client ou par un tiers ou d'une autre cause non attribuable à CCV, le Client n'a droit à aucune réparation gratuite.
- 6.4. Toutes les réparations effectuées par CCV – indépendamment du fait qu'elles soient effectuées gratuitement ou non – le sont au mieux de ses possibilités. CCV ne peut toutefois pas garantir qu'il sera toujours effectivement remédié ou possible de remédier à un Défaut ou une défaillance.

7. Durée, résiliation et conséquences d'une résiliation

- 7.1. La durée (initiale) du Contrat est définie dans le Contrat, dans un enregistrement sur site Web ou dans un enregistrement vocal. Si aucune durée n'est stipulée, le Contrat est conclu pour une durée d'un (1) an.
- 7.2. Sauf disposition contraire dans le Contrat, le Contrat, à l'issue de sa durée initiale, sera renouvelé automatiquement et à chaque fois pour une période d'un (1) an, si la loi applicable l'y autorise, à moins d'avoir été résilié valablement et dans le délai imparti. Si le renouvellement pour un an est interdit par la loi, la durée sera prolongée de la période de renouvellement maximale juridiquement acceptable.
- 7.3. La résiliation intervient via les Modes de communications habituels, via le site Web avec enregistrement des données appropriées ou via un enregistrement vocal, les données appropriées étant enregistrées, et uniquement pour la fin de la période (renouvelée) du Contrat, en considération d'un délai de préavis d'au moins trois (3) mois. Pour les Contrats relatifs aux Télécommunications, tel que défini dans la Section V Télécommunications, un délai de préavis d'un (1) mois est appliqué. Une résiliation anticipée d'un Contrat concernant des Services n'est pas possible.
- 7.4. CCV est habilitée, sans être tenue à une quelconque restitution de montants déjà perçus ou à indemnisation, à résilier tout ou une partie du Contrat (qui, par sa nature, n'a pas déjà pris fin) en adressant un avis via les Modes de communications habituels, sans mise en demeure et avec effet immédiat si :
 - une mise en redressement judiciaire provisoire ou non ou la procédure de médiation pour surendettement est demandée ou accordée à l'égard du Client ;
 - une faillite risque d'être demandée ou est demandée à l'égard du Client ou le Client est déclaré en faillite ;
 - une saisie a été ou est pratiquée sur la totalité ou une partie des biens du Client ;
 - l'entreprise du Client ou une partie considérable de celle-ci est liquidée ou cesse d'exister ;
 - la forme juridique, les statuts ou les règlements du Client sont ou ont été modifiés ;

- le Client étant une société de personnes, le contrat de société est ou va être modifié ou la composition des associés change ;
 - l'entreprise ou la personne morale du Client est ou a été dissoute, fait ou a fait l'objet d'une fusion ou d'une scission ;
 - en rapport avec des intérêts importants de CCV ou d'une autre entité faisant partie de CCV, il ne peut raisonnablement pas être exigé de CCV qu'elle poursuive les prestations de services en vertu du Contrat.
- 7.5. Lorsque le Client résilie le Contrat et qu'il a déjà bénéficié de biens ou services de la part de CCV en exécution du Contrat, ces biens et services et l'obligation de paiement s'y rapportant ne feront pas l'objet d'une annulation, sauf si le Client démontre que CCV a manqué à ses obligations à l'égard de ces biens ou services. Les montants que CCV a facturés avant la résiliation en rapport avec ce qu'elle a déjà accompli ou livré correctement en exécution du Contrat, restent pleinement dus en application des dispositions de la phrase précédente et deviennent immédiatement exigibles à la date de la résiliation.
 - 7.6. Après résiliation du Contrat pour quelque motif que ce soit, le Client mettra immédiatement à disposition pour retour à CCV tous les Produits fournis au Client autrement que dans le cadre d'un achat, ou les renverra immédiatement à CCV à ses frais à la première demande de CCV à cet effet. Si CCV doit collecter les Produits, les frais liés à cette collecte sont supportés par le Client.
 - 7.7. En cas de résiliation du Contrat pour quelque motif que ce soit, le Client cessera également l'utilisation du Service à la date de résiliation du Contrat. De même, le Client cessera immédiatement l'utilisation de tous les logiciels fournis et supprimera immédiatement de ses systèmes toutes les copies effectuées.

8. Modification de données et déménagements du Client

- 8.1. Le Client doit communiquer à CCV via les Modes de communications habituels tout changement survenant au niveau des données administratives (comme numéro de compte bancaire, interlocuteur, site Web, etc.) au moins 30 jours avant la prise d'effet de ce changement. Les éventuels frais liés au traitement de ces changements par CCV sont facturés intégralement et séparément au Client, indépendamment du fait qu'il dispose d'un contrat de service.
- 8.2. Le Client doit communiquer à CCV via les Modes de communications habituels tout projet de déménagement d'un Service et/ou de Produits mis à disposition par CCV, au moins trente (30) jours au préalable. Les frais liés au déménagement des Produits et/ou Services et à l'éventuelle (nouvelle) Installation nécessaire sont supportés par le Client et seront facturés par CCV sur la base des tarifs horaires de CCV en vigueur.
- 8.3. S'il s'avère que les Services convenus avec CCV ne peuvent pas être livrés à la nouvelle adresse, les Parties rechercheront une solution appropriée. Si aucune solution appropriée ne peut être trouvée, le Contrat concernant le Service en question sera alors résilié pour la date du déménagement. Dans ce cas, CCV n'est pas redevable d'une indemnité. Le Client reste redevable d'éventuelles créances encore impayées.
- 8.4. Un amendement ne peut être invoqué par le Client vis-à-vis de CCV que si le Client a informé CCV de cet amendement



en temps voulu par écrit via les Moyens de communication habituels. L'inscription d'un amendement dans les registres publics appropriés ne peut jamais être invoquée vis-à-vis de CCV si CCV n'a pas été informée de cet amendement.

9. Redevances et paiement

- 9.1. Les redevances dues par le Client à CCV en contrepartie des Produits et Services à livrer ont été acceptées par le Client lors de la réalisation du Contrat.
- 9.2. Sauf convention contraire, tous les montants dus par le Client à CCV sont prélevés automatiquement et au préalable du numéro de compte du Client, qui est mentionné sur le Contrat ou qui a été communiqué d'une autre manière par le Client à CCV. Le Client s'assurera que le compte concerné présente toujours un solde suffisant. Le Client apportera au besoin son concours à l'obtention des autorisations nécessaires à CCV pour effectuer le prélèvement automatique. Le Client garantit dans ce cadre l'exactitude des données qu'il fournit à CCV.
- 9.3. Le Client est informé de la date exacte du prélèvement et du montant au plus tard cinq (5) jours avant cette date. En cas de prélèvements périodiques, ces derniers seront également annoncés, avec les montants et les dates de prélèvement, au plus tard cinq (5) jours avant la date du prélèvement concerné.
- 9.4. Si un paiement à terme échu sur facture est convenu avec le Client, le délai de paiement est de quatorze (14) jours à compter de la date de la facture.
- 9.5. Les paiements effectués par le Client à CCV seront toujours réputés couvrir la créance impayée la plus ancienne, même si le Client mentionne autre chose lors du paiement.
- 9.6. CCV se réserve le droit d'ajuster chaque année ses tarifs et redevances à compter du 1er janvier conformément à l'indice des prix à la consommation d'août du CBS pour les dépenses totales (2015 = 100). En outre, CCV est en droit à tout instant de répercuter sur le Client les hausses de prix démontrables imposées par ses fournisseurs.
- 9.7. CCV est habilitée à compenser toute créance que le Client pourrait avoir sur CCV avec toute créance que CCV pourrait avoir sur le Client. Le Client n'est pas autorisé à déduire une quelconque somme du montant dont il est redevable ni à compenser ce montant par une quelconque créance en contrepartie qu'il est susceptible d'avoir ou pense avoir sur CCV. De même, le Client n'est pas autorisé à suspendre ses obligations de paiement.
- 9.8. Si un quelconque montant dû par le Client ne peut pas être encaissé par prélèvement automatique ou si le Client n'honore pas à temps ses obligations de paiement, il est de plein droit en défaut de paiement sans qu'une lettre de relance et/ou une mise en demeure ne soit exigée à cet effet. Dans ce cas, CCV est autorisée à facturer l'intérêt commercial légal (aux termes de l'article 6:119a du Code civil néerlandais) à partir de la date d'échéance de la facture jusqu'au jour du paiement intégral, le tout sans préjudice des autres droits de CCV, parmi lesquels notamment – sans que cela soit limitatif – le droit reconnu à CCV de suspendre immédiatement tout ou une partie de ses obligations (y compris en tout état de cause les prestations de services par CCV). Tous les frais éventuels, tant judiciaires qu'extrajudiciaires, qui sont engagés par CCV pour forcer l'exécution des obligations de paiement et autres du Client sont supportés par le Client. Les frais extrajudiciaires sont fixés par les présentes à 15 % du montant de la facture, avec

un minimum de 40 €.

- 9.9. Si le Client est en défaut de paiement, il est également tenu, à la première demande de CCV, de retourner ou de garantir le retour à CCV des Produits déjà livrés dont la propriété n'a pas été transférée au Client.
- 9.10. Le Client est tenu, à ou après la conclusion du Contrat, de fournir à chaque fois à la première demande de CCV à cet effet une garantie adéquate pour un versement à déterminer par CCV en rapport avec ses obligations de paiement et d'autres obligations résultant du Contrat. En attendant la fourniture de cette garantie, CCV est autorisée à suspendre tout ou une partie de ses obligations. CCV est habilitée à exercer indépendamment tous les droits octroyés dans cet article, sans avoir à consulter à ce propos la partie qui a fourni la garantie ou sans avoir à en obtenir la permission de la partie. Si CCV considère disposer des motifs pour procéder de cette façon, CCV est habilitée à exiger une garantie supplémentaire en plus de la garantie existante. Cette garantie (supplémentaire) peut consister entre autres en :
 - a. la retenue d'une somme spécifique ou d'un pourcentage des montants à payer au Client ;
 - b. la fourniture d'une somme spécifique en tant que garantie ;
 - c. la fourniture d'une garantie (bancaire) (ou l'avoir fournie).
- 9.11. Dès acceptation de ces Conditions générales, le Client fournira un premier gage sans dépossession à toutes les créances présentes et futures que le Client peut avoir ou obtenir sur CCV. Le Client déclare par la présente que ces créances sont exemptes de droits restreints de tiers, à la fois maintenant et dans le futur.
- 9.12. Tous les frais de quelque nature que ce soit, résultant du Contrat et/ou de son exécution ou s'y rapportant, tant judiciaires qu'extrajudiciaires, y compris les frais saisis (juridique), d'assistance juridique et les frais de procédure, sont supportés par le Client.

10. Mise en indisponibilité temporaire des prestations de services

- 10.1. CCV se réserve à tout moment le droit de mettre la livraison des Services en indisponibilité temporaire, lorsque CCV ou des tiers qui sont impliqués dans la prestation des Services ou la vente, la location, le prêt ou la fourniture à des fins d'utilisation des Produits le jugent nécessaire aux fins de la sécurité et de l'intégrité des prestations de services concernées, de la maintenance (préventive) nécessaire, de la réparation de Défauts et de la résolution de défaillances ou de l'adaptation et de l'amélioration des systèmes informatiques de CCV. CCV fera en sorte qu'une telle mise en indisponibilité intervienne autant que possible en dehors des horaires de bureau ou des horaires usuels d'ouverture des magasins et informera le Client aussi rapidement que possible de la décision de mise en indisponibilité prévue. CCV ne sera jamais tenue à une quelconque indemnisation envers le Client en raison d'une telle mise en indisponibilité.

11. Responsabilité

- 11.1. La responsabilité totale de CCV pour les dommages subis par le Client en cas de manquement dans le cadre d'un Contrat ou à quelque titre que ce soit de CCV ou d'une personne dont elle répond conformément à la loi est limitée à une indemnisation du dommage direct égale au maximum au prix facturé pour ledit contrat (TVA exclue). Dans le cas d'un Contrat



d'une durée supérieure à douze (12) mois, l'indemnisation mentionnée plus haut est limitée au montant facturé et reçu par CCV au cours des six (6) mois précédant la survenue du dommage. La responsabilité totale du dommage direct ne saurait en aucun cas s'élever à plus de 100 000 € (cent mille euros). On entend exclusivement par dommage direct :

- a. les frais raisonnables que le Client devrait engager pour que la prestation de CCV réponde au Contrat ; ce dommage de remplacement n'est cependant pas indemnisé si le Contrat est résilié par le Client ou à sa demande ;
 - b. les frais raisonnables que le Client a engagés pour le maintien forcé en état de marche de son ou de ses anciens systèmes et des installations s'y rapportant parce que CCV n'a pas livré à une date limite de livraison contraignante pour elle, minorés d'éventuelles économies qui sont la conséquence de la livraison retardée ;
 - c. les frais raisonnables engagés pour déterminer la cause et l'étendue du dommage, pour autant que la détermination concerne un dommage direct au sens des présentes conditions ;
 - d. les frais raisonnables engagés pour éviter ou limiter le dommage, pour autant que le Client démontre que ces frais ont entraîné une limitation du dommage direct au sens des présentes conditions.
- 11.2. La responsabilité de CCV quant à des dommages indirects est exclue. On entend par dommage indirect un dommage consécutif, un manque à gagner, des économies manquées, une perte de clientèle, un dommage dû à une stagnation de l'entreprise, un dommage qui est la conséquence de demandes d'indemnisation de la part des clients du Client, la détérioration ou la perte de données et toutes les formes de dommage autres que celles citées au paragraphe 1 du présent article, à quelque titre que ce soit.
- 11.3. Les limitations de responsabilité prévues au présent article ne sont pas applicables dans le cas où le dommage du Client serait la conséquence d'une faute intentionnelle ou d'une faute grave de CCV.
- 11.4. La responsabilité de CCV en raison d'un manquement qui lui est imputable n'apparaît que si le Client a mis CCV immédiatement en demeure par courrier postal, en lui donnant un délai raisonnable pour remédier au manquement en question et que CCV n'y a toujours pas remédié à l'expiration de ce délai, pour une raison qui lui est imputable. La mise en demeure doit comporter une description aussi complète et détaillée que possible du manquement, de façon à permettre à CCV de réagir de manière adéquate.
- 11.5. L'apparition d'un quelconque droit à indemnisation est toujours subordonnée à la condition que le Client déclare le dommage aussi rapidement que possible, mais au plus tard dans les douze (12) mois suivant son apparition.
- 11.6. CCV n'est et ne sera jamais responsable dans le cas où l'origine du dommage peut être attribuée au Client, par exemple (mais sans s'y limiter) le cas d'un manquement d'exécution imputable au Client en lien avec l'Article 14.1.

12. Force majeure

- 12.1. Pour autant que cette disposition ne résulte pas déjà de la loi, CCV n'est pas responsable d'un quelconque dommage et n'est pas tenue d'honorer une quelconque obligation si le dommage est la conséquence d'un événement de force majeure ou si

CCV est empêchée par un tel événement. Dans cette optique, on entend notamment par force majeure : panne de courant, défaillance des connexions Internet et/ou d'autres liaisons de télécommunications, dysfonctionnements au niveau de l'approvisionnement en électricité, au niveau des réseaux de communication ou des équipements ou logiciels de CCV ou de tiers auxquels CCV a fait appel, virus informatiques, manquement imputable ou non de tiers ou de fournisseurs auxquels CCV fait appel, actions de boycott, déclenchement d'hostilités, de troubles et d'une guerre, attaques terroristes, incendie, explosions, inondations, pannes de machines, mesures d'une quelconque autorité ou d'un quelconque organisme public national, étranger ou international, mesures d'une instance de surveillance ainsi que toutes les autres circonstances qui sont indépendantes de la volonté de CCV.

- 12.2. Si la période de force majeure dure plus de deux mois ou s'il est possible de dire avec certitude qu'elle durera au moins aussi longtemps, les Parties sont habilitées l'une et l'autre à résilier le Contrat sans être tenues à indemnisation vis-à-vis de l'autre Partie. Si une situation de force majeure se produit, la Partie concernée en informera immédiatement l'autre Partie via les Modes de communications habituels en produisant les pièces justificatives nécessaires.

13. Propriété intellectuelle ; droit d'usage de Produits et de Services

- 13.1. Tous les droits de propriété intellectuelle concernant des Produits, des Services, la Documentation et le contenu des/ les sites Internet de CCV reviennent exclusivement à CCV ou à ses fournisseurs. Le Client reconnaît ces droits et garantit qu'il s'abstiendra de toute infraction leur portant atteinte.
- 13.2. Le Client acquiert exclusivement un droit d'usage non exclusif et non cessible en ce qui concerne les droits de propriété intellectuelle qui grèvent les logiciels et/ou les Services fournis par CCV. Ce droit d'usage est limité à la durée du Contrat.
- 13.3. Sauf convention contraire, le Client n'est autorisé à utiliser les Produits et Services mis à disposition que dans et pour sa propre entreprise ou société et pour l'usage auquel ils sont destinés. Sauf disposition contraire expresse, le Client s'engage à ne pas mentionner, sans le consentement préalable de CCV, l'existence d'une relation avec CCV ou à ne pas utiliser le nom, le nom de marque ou le logo/la marque figurative de CCV dans des publications ou des messages publicitaires.
- 13.4. CCV garantit le Client contre toute action en justice d'un tiers, qui est fondée sur l'allégation selon laquelle les Produits et/ou Services livrés par CCV portent atteinte à un droit de propriété intellectuelle en vigueur en Suisse, à la condition que (a) le Client informe CCV sans délai, via les Modes de communications habituels, de l'existence et du contenu de l'action en justice et (b) le traitement de l'affaire, y compris la conclusion d'éventuelles transactions, soit laissé entièrement à CCV. Le Client fournira à cet effet à CCV les pouvoirs, les informations et le concours nécessaires pour organiser sa défense, au besoin au nom du Client, contre ces actions en justice. Cette obligation de garantie devient caduque si l'infraction reprochée se rapporte à des modifications que le Client a apportées ou fait apporter par des tiers aux Produits ou Services.
- 13.5. S'il est irrévocablement établi en droit que les Produits et/ou Services livrés par CCV portent atteinte à un quelconque

droit de propriété intellectuelle ou industrielle appartenant à un tiers, ou si CCV est d'avis qu'il y a de fortes chances pour qu'une telle infraction se produise, CCV veillera autant que possible à ce que le Client puisse continuer à utiliser paisiblement les Produits livrés ou des Produits fonctionnellement équivalents, par exemple en modifiant les éléments à l'origine de l'infraction ou en acquérant un droit d'usage au profit du Client. Si CCV est dans l'impossibilité, à sa seule appréciation, de veiller ou de veiller autrement que d'une manière (financièrement) disproportionnée pour elle à ce que le Client puisse continuer à utiliser paisiblement ce qui a été livré, CCV reprendra ce qui a été livré contre inscription au crédit des frais d'acquisition, après déduction d'une redevance raisonnable. CCV ne prendra sa décision dans ce cadre qu'après avoir consulté le Client.

- 13.6. Toute responsabilité ou obligation de garantie autre ou plus étendue de CCV pour violation de droits de propriété intellectuelle d'un tiers est exclue.

14. Confidentialité

- 14.1. Le Client est tenu de garder strictement confidentielles toutes les informations dont il sait ou doit raisonnablement savoir qu'elles sont de nature confidentielle. En aucun cas, le Client n'exécutera des actions, par exemple (mais sans s'y limiter) le rooting et/ou le jailbreaking, qui peuvent avoir un effet préjudiciable sur la confidentialité de l'information confidentielle fournie au Client. On entend en tout état de cause par informations confidentielles toutes les données de CCV ou de tiers désignés par ou intervenant pour CCV, y compris des données financières qui ont été portées à la connaissance du Client en vertu de l'exécution du Contrat, les logiciels et toutes les données que CCV a fournis au Client dans le cadre de l'utilisation des Produits et/ou Services (comme Moyens d'authentification, informations sur la protection, etc.), ainsi que les informations fournies au Client par des clients du Client.
- 14.2. Le Client conviendra de la même obligation de confidentialité avec les membres de son personnel et/ou des tiers travaillant pour lui, qui peuvent effectivement avoir accès aux données mentionnées au paragraphe ci-dessus de l'article, et répond vis-à-vis de CCV du respect de cette obligation par les membres de son personnel et/ou des tiers.
- 14.3. Le Client est tenu de mettre en œuvre des mesures de protection appropriées sur le plan technique et organisationnel pour protéger contre la perte ou toute forme de traitement illégal les données (confidentielles) de CCV et de tiers engagés par elle dans le cadre de l'exécution du Contrat.

15. Utilisation de Moyens d'authentification

- 15.1. Le Client est à tout instant entièrement responsable civilement et pénalement de l'utilisation des Moyens d'authentification qui lui ont été fournis/attribués.
- 15.2. Le Client utilisera les Moyens d'authentification exclusivement dans le but pour lequel ils ont été fournis.
- 15.3. CCV est en droit de supposer qu'un utilisateur qui s'identifie comme le Client à l'aide des Moyens d'authentification, est effectivement ce Client. Le Client est soumis vis-à-vis de CCV à des actes juridiques ou autres qui ont été sécurisés, envoyés ou accomplis en utilisant les Moyens d'authentification.
- 15.4. Dès que le Client apprend ou a une raison de supposer que

les Moyens d'authentification sont tombés entre les mains de personnes non autorisées ou sont utilisés abusivement d'une autre manière, il en informera CCV immédiatement, sans préjudice de l'obligation lui incombant de prendre sans délai des mesures efficaces.

- 15.5. CCV se réserve le droit de supprimer les informations enregistrées par des utilisateurs finaux non autorisés ou de rendre l'accès à ces données impossible. CCV se réserve le droit, en outre, de suspendre (tout ou partie de) ses prestations de services à l'égard du Client en cas (de soupçons) d'utilisation non autorisée ou de fuite des Moyens d'authentification. Le Client supporte tous les frais résultant éventuellement de cette utilisation non autorisée et/ou de cet usage abusif et répond d'un éventuel dommage subi en conséquence par CCV et/ou des sous-traitants de CCV.
- 15.6. Le consentement donné par le Client dans MyCCV ou d'une autre manière par voie électronique (ce qui inclut en tout état de cause l'enregistrement vocal ou l'enregistrement sur un site Web) après autorisation à l'aide des Moyens d'authentification a les mêmes conséquences juridiques qu'une signature manuscrite. Le Client consent à ce que, si et dans la mesure où une signature est exigée pour la conclusion et/ou la modification d'un Contrat, le consentement donné à l'aide des Moyens d'authentification suffise.

16. Protection/Traitement des données à caractère personnel

- 16.1. CCV traite des données à caractère personnel du Client pour la mise en œuvre de mesures précontractuelles, l'exécution du Contrat, l'exercice (par autrui) d'activités de marketing et l'exécution (par autrui) d'études de marché, ainsi qu'à d'autres fins mentionnées dans la déclaration de confidentialité.
- 16.2. L'exécution du Contrat peut également exiger d'enregistrer, de transmettre et de traiter d'une autre manière des données à caractère personnel de tiers (par exemple de clients du Client). Les Parties conviennent que le Client doit être désigné dans ce cadre comme le responsable du traitement et CCV comme le sous-traitant chargé du traitement. Le Client charge par les présentes CCV de traiter ces données à caractère personnel au nom du Client en vue de l'exécution du Contrat. Le Client s'assurera vis-à-vis de CCV que toutes les données à caractère personnel qu'il fournit, y compris celles fournies par des clients du Client, peuvent être enregistrées, transmises et traitées d'une autre manière aux fins citées au premier paragraphe. Le Client s'assurera vis-à-vis de CCV que le contenu, l'utilisation et/ou tout autre traitement des données interviennent conformément à la législation et à la réglementation applicables, ne sont pas illégaux et ne portent pas atteinte à un quelconque droit d'un tiers. Le Client garantit CCV contre toute action en justice de tiers, à quelque titre que ce soit, en rapport avec ces traitements de données à caractère personnel.
- 16.3. CCV traitera toutes les données à caractère personnel conformément à la législation et à la réglementation en vigueur. Dans ce cadre, elle prendra notamment les mesures appropriées sur le plan technique et organisationnel pour sécuriser le traitement de données à caractère personnel. En outre, CCV traitera les données de manière strictement confidentielle et ne confiera leur traitement qu'à des membres de son personnel qui sont également tenus au secret. Au cas où le dommage est causé par la prise par CCV de mesures

- techniques et/ou organisationnelles particulières, CCV ne sera jamais responsable des dommages subis par le Client résultant d'une telle implémentation.
- 16.4. Si une infraction aux mesures de protection se produit chez CCV (fuite de données), comme indiqué dans la loi sur la protection des données personnelles, CCV en informera le Client aussi rapidement que possible. Sauf disposition contraire dans le Contrat, la responsabilité quant à la mise en œuvre de mesures consécutives, comme l'envoi d'une notification, incombe en principe au Client. Le cas échéant, CCV apportera toute la collaboration nécessaire afin de permettre au Client d'honorer les obligations légales qui résultent d'une telle infraction.
- 16.5. Le Client garantit l'exactitude et la complétude des données qu'il porte à la connaissance de CCV. Le Client informera CCV sans délai de tout changement apporté aux données qu'il porte à la connaissance de CCV.
- 16.6. CCV est en droit de communiquer les données concernant le Client et son utilisation de Produits ou Services, données que CCV a reçues du Client et/ou que CCV a elle-même recueillies ou composées, à des tiers qui sont impliqués directement ou indirectement dans le traitement des données de ces Produits ou Services, pour autant que cette communication soit nécessaire pour les prestations de services concernées.
- 16.7. CCV est en droit – sous sa responsabilité – de sous-traiter le traitement des données à caractère personnel du Client ou d'une partie de celles-ci à un tiers (sous-traitant). La sous-traitance fera l'objet d'un contrat écrit entre CCV et le sous-traitant, garantissant que le sous-traitant (a) respecte les instructions de CCV et du Client, (b) respecte toutes les obligations légales pertinentes, et (c) accepte et respecte toutes les responsabilités acceptées par CCV dans le cadre du traitement des données à caractère personnel.

17. Durée de conservation et preuve

- 17.1. Sauf convention contraire, CCV conservera ses enregistrements durant une période de sept ans après que les données aient été enregistrées dans les enregistrements. En cas de contrats de prestation continue, une durée de conservation de sept ans après la résiliation du Contrat sera appliquée.

18. Autres dispositions générales

- 18.1. Tous les Contrats, Conditions générales, Conditions générales supplémentaires et engagements en résultant ou s'y rapportant sont exclusivement régis par le droit suisse. L'applicabilité de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises de 1980 (CVIM) est expressément exclue.
- 18.2. Tous les litiges qui résultent du Contrat, des Conditions générales et des Conditions générales supplémentaires ou s'y rapportent seront exclusivement soumis pour règlement au tribunal de district de Genève ou, à la discrétion de CCV, au tribunal compétent du domicile du Client.
- 18.3. Sauf consentement préalable exprès de CCV, les droits et obligations émanant du Contrat, des Conditions générales et des Conditions générales supplémentaires ne peuvent pas être cédés par le Client à un tiers. CCV peut assortir ce consentement de conditions.

- 18.4. Le Contrat et toutes les annexes faisant partie de ce Contrat constituent la totalité du Contrat. Le Client ne peut pas avoir recours à des documents qui ne font pas partie du Contrat.
- 18.5. Le fait que CCV n'invoque aucun droit qui en découle n'implique à aucun moment et en aucun cas la renonciation à ce droit dans des cas futurs.
- 18.6. Au cas où CCV jouit de plusieurs droits en vertu du Contrat, elle aura toujours le droit d'exercer tous les droits qui en découlent. L'évocation d'un droit particulier n'impliquera jamais la renonciation de l'option d'évocation d'un autre droit.
- 18.7. Au cas où une disposition du Contrat s'avère juridiquement non valide, cette disposition sera remplacée par une disposition légalement valide, auquel cas la finalité et la portée de la disposition non valide sera autant que possible respectée.

B. DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES APPLICABLES AUX PRODUITS ET AUX SERVICES

B.1. VENTE ET LOCATION DES PRODUITS

19. Applicabilité

- 19.1. Les dispositions du présent chapitre s'appliquent si et dans la mesure où il a été convenu entre le Client et CCV que CCV vend ou loue les Produits au Client.

20. Achat et vente, conservation de la propriété

- 20.1. Pour autant qu'il ait été convenu dans le Contrat que CCV vendra des Produits au Client, CCV vend et fournit lesdits Produits au Client et met à sa disposition la Documentation correspondante. Le risque lié à la sélection des Produits achetés est supporté par le Client.
- 20.2. CCV conserve la propriété de tous les Produits qu'elle vend jusqu'au paiement intégral de la somme due par le Client à CCV pour la vente et la fourniture des Produits, intérêts, frais et charges supplémentaires compris.

21. Location et obligations du Client

- 21.1. Pour autant qu'il ait été convenu dans le Contrat que CCV louera des Produits au Client, CCV met lesdits Produits (et la Documentation correspondante) à la disposition du Client dans le cadre d'une location contre paiement du tarif de location indiqué dans le Contrat et pour la durée mentionnée dans le Contrat.
- 21.2. Sauf convention contraire dans le Contrat, la fourniture des consommables nécessaires à l'utilisation des Produits n'est pas comprise dans la location (ou dans le prix de location). Les consommables incluent notamment les piles, les tampons, les cartouches d'encre, le toner, les câbles, les rouleaux d'impression et de tickets et les accessoires.
- 21.3. Le Client se comportera en bon père de famille lors de l'utilisation des Produits et sera responsable d'une telle utilisation. Le Client traitera les Produits avec le soin requis, s'abstiendra de les endommager et les utilisera exclusivement dans le but pour lequel le Produit considéré est prévu au titre du Contrat. Si le Produit est endommagé, le Client est dans l'obligation de dédommager CCV pour le dommage considéré. Le Client est tenu de s'assurer de manière adéquate contre

- tous les risques liés à sa position de loueur vis-à-vis de CCV.
- 21.4. Le Client respectera et s'acquittera de toutes les obligations, instructions et restrictions portées à sa connaissance par CCV concernant les Produits loués, comme énoncé dans les présentes Conditions générales, le Contrat et la Documentation et comme annoncé périodiquement par CCV (sur son site Web, via un avis ou d'une autre manière). Le Client n'est pas autorisé à modifier ou développer les Produits ou à les raccorder à des équipements non agréés ou non certifiés (juridiquement) d'une autre manière.
- 21.5. Le Client veille à ce que les Produits loués ne soient ni intégrés ni raccordés à un autre élément afin qu'aucune incorporation, confusion ou spécification ne soit possible. Le Client garantit que si les Produits loués sont néanmoins intégrés à un autre élément ou en cas d'incorporation, de confusion ou de spécification, ni le Client ni un tiers ne fera valoir de droit les concernant contre CCV, à laquelle l'équipement appartient initialement. Si un tiers fait néanmoins valoir un tel droit, le Client est responsable de tous les dommages en résultant pour CCV.
- 21.6. Le Client est tenu d'utiliser les Produits loués pour sa propre société ou entreprise exclusivement. L'utilisation par ou pour des tiers est interdite sauf autorisation préalable de CCV. Le Client n'est pas autorisé à sous-louer le Produit loué ou à le fournir pour utilisation à un tiers sans le consentement de CCV.
- 21.7. Lorsque le Contrat arrivera à son terme, le Client retournera les Produits loués à CCV, dans leur état d'origine.

22. Remplacement des Produits

- 22.1. CCV est en droit de remplacer à tout instant les Produits loués par des Produits au moins équivalents, en termes de fonctionnalités techniques, au Produit remplacé. Dans ce cadre, le Client apportera son concours à CCV. Les frais d'un tel remplacement sont supportés par CCV. Le montant versé à CCV par le Client pour la location demeure inchangé pendant la durée restante du Contrat. En cas de remplacement d'un équipement, CCV est en droit d'ajuster le montant de la location avec effet au renouvellement du Contrat.

23. Saisie de Produits

- 23.1. Le Client informera immédiatement CCV via les Modes de communications habituels en cas de saisie pratiquée sur les Produits loués dans le cadre d'une faillite ou d'autres procédures, et fournira une déclaration détaillée de l'identité du créancier et de la raison de la saisie. Le Client informera immédiatement l'huissier chargé de la saisie du Contrat (contrat de location) et lui donnera un aperçu complet dudit Contrat. Le Client est responsable vis-à-vis de CCV de tous les frais et dommages en rapport avec une saisie pratiquée sur les Produits loués.

B.II. INSTALLATION

24. Applicabilité

- 24.1. Les dispositions du présent chapitre s'appliquent (également) à l'Installation des Produits et Services par CCV et au Plug & Play.

25. Travaux d'Installation

- 25.1. L'Installation par CCV comprend exclusivement les travaux qui ont été spécifiés dans le Contrat en ce qui concerne le Produit ou Service spécifique. CCV s'efforcera de faire exécuter l'Installation à la date de la livraison des Produits et Services concernés.
- 25.2. Les autres travaux qui sont effectués par CCV à la demande du Client ou les travaux effectués par CCV dans le cadre de l'installation Plug & Play sont des travaux supplémentaires qui sont facturés au Client aux tarifs horaires en vigueur, sur la base d'un calcul du coût réel et avec imputation du prix des matériels.
- 25.3. Sauf convention contraire, les frais d'Installation sont facturés séparément au Client.

26. Exigences auxquelles doit répondre l'environnement d'installation

- 26.1. Le Client garantit que l'environnement (notamment l'environnement informatique et d'hébergement) dans lequel le Produit ou Service doit être installé répond, à la date de l'Installation, aux exigences spécifiées dans le Contrat, la Documentation ou d'autres instructions fournies par CCV.
- 26.2. Si l'environnement d'installation ne répond pas aux exigences préalablement imposées par CCV et/ou si le Client ne garantit pas à CCV (ou à des tiers auxquels elle fait appel) l'accès à l'environnement concerné, CCV est habilitée à ajourner l'Installation et les frais déjà engagés et restant éventuellement à engager par CCV pour achever l'Installation seront entièrement supportés par le Client.
- 26.3. En plus des dispositions de l'article 4.7, le Client autorisera l'accès au lieu d'Installation à CCV. CCV garantit que son personnel et les personnes auxquelles elle fait appel pour l'exécution de l'Installation se soumettront à toutes les règles intérieures du Client.

B.III. ASSISTANCE

27. Applicabilité

- 27.1. Les dispositions du présent chapitre s'appliquent (également) si et dans la mesure où CCV (et/ou un tiers en son nom) assure une Assistance au Client pour les Produits et/ou Services.

28. Questions des utilisateurs et défaillances

- 28.1. S'il en a été convenu ainsi, CCV assurera auprès du Client une assistance pour l'utilisation des Produits et Services de CCV et, à ce titre, répondra aux questions des utilisateurs, recevra les déclarations de défaillances et résoudra lesdites défaillances. Cette assistance est joignable vingt-quatre (24) heures sur 24 et sept (7) jours sur 7. Sauf convention contraire, les frais de recours à l'assistance sont inclus dans un contrat de service ou autre.

- 28.2. CCV s'efforcera de répondre de manière adéquate et dans un délai raisonnable à d'éventuelles questions concernant l'utilisation des Produits et Services. S'il en a été convenu ainsi, CCV s'efforcera, en outre, de remédier aussi rapidement que possible à d'éventuels Défauts et défaillances. CCV ne peut pas répondre de l'exactitude et/ou de la complétude des réponses et ne garantit pas qu'il sera remédié à chaque défaillance. Les délais de résolution ou de réponse éventuellement mentionnés ou promis sont purement indicatifs.
- 28.3. Les dommages physiques visibles et invisibles et les Défaillances des Produits et/ou Services, qui sont dus aux agissements du Client ou d'un tiers ou qui sont la conséquence d'actes de vandalisme, de catastrophes naturelles, de la foudre, d'inondations, de pannes de courant, du non-respect par le Client de ses obligations au titre du Contrat et/ou de la Documentation, de la non-conformité aux exigences qui sont imposées à l'environnement d'installation, de l'utilisation de consommables non conformes aux spécifications fournies par CCV, de l'utilisation de réseaux non certifiés pour la communication de données, etc., ne relèvent pas du présent Contrat. La réparation de tels dommages ou la résolution (par téléphone ou sur site) de telles défaillances par CCV sera facturée au Client intégralement et séparément.

29. Maintenance

- 29.1. CCV mettra à disposition les nouvelles versions logicielles nécessaires pour ses Produits et Services. CCV se réserve le droit de facturer des frais pour la mise à disposition de nouvelles versions. CCV est également en droit de mettre à niveau les Services, auquel cas les nouvelles fonctionnalités doivent être au moins équivalentes à celles d'origine.
- 29.2. CCV est en droit, dans la mesure du possible, d'installer automatiquement (ou de faire installer automatiquement) le logiciel mis à jour concerné sur les Produits ou dans l'environnement d'exploitation des Services. Trois mois après la mise à disposition d'une nouvelle version, CCV n'est plus tenue de réparer les Défauts présentés par l'ancienne version ni de fournir d'assistance pour cette ancienne version.

30. Obligations du Client

- 30.1. Le Client est tenu de communiquer des informations détaillées en ce qui concerne la question ou le problème qu'il soumet.
- 30.2. Le Client est tenu d'apporter son concours aux actions qui sont nécessaires pour remédier au problème signalé. Les éventuels frais en résultant pour le Client ou des tiers ne sont pas remboursés par CCV.
- 30.3. En plus des dispositions de l'article 4.7, le Client donnera amplement l'occasion à CCV d'apporter des améliorations à l'équipement ou au Service ou d'effectuer toute réparation ou intervention de maintenance que CCV jugera nécessaire ou souhaitable. Lors des réparations, le Client mettra l'équipement concerné à la disposition de CCV et lui garantira l'accès à l'environnement d'exploitation du Service dans l'intérêt du Client. Le Client garantira à CCV (ou au tiers auquel elle fait appel) l'accès à son site et/ou à l'environnement d'exploitation du Service, sur demande, en vue de la résolution des défaillances ou Défauts.

31. Frais

- 31.1. Sauf convention contraire, le Client est redevable pour toutes les prestations d'Assistance d'une redevance calculée sur la base des tarifs habituels de CCV en vigueur à cette date. Concernant les interventions de CCV, des frais sont facturés conformément à la méthode appliquée par CCV.
- 31.2. CCV est habilitée à facturer pour l'Assistance en dehors des horaires de bureau des tarifs supérieurs à ceux appliqués à l'Assistance pendant les horaires de bureau.
- 31.3. Tous les consommables qui ont été utilisés ou qui ont été livrés au Client dans le cadre de l'Assistance au Client sont facturés séparément au Client.
- 31.4. Si l'Assistance intervient sur site, le Client est redevable de frais de service conformément aux tarifs de CCV en vigueur à cette date.

B.IV. PRESTATIONS DE SERVICES À DISTANCE

32. Applicabilité

- 32.1. Les dispositions du présent chapitre s'appliquent si et dans la mesure où il a été convenu entre le Client et CCV que le Client achète des Produits et/ou Services, le Client utilise MyCCV et/ou CCV (et/ou un tiers en son nom) fournit des prestations de services dans le cadre desquelles un logiciel et/ou des données sont mis à la disposition du Client à distance via des systèmes de CCV et/ou dans le cadre desquelles des données sont traitées par CCV dans ses systèmes pour le Client.

33. Prestations de services

- 33.1. Des accords plus détaillés et plus concrets peuvent figurer dans le Contrat au sujet des prestations de services à fournir par CCV. Le risque lié à la sélection et à l'utilisation des prestations de services à distance est supporté par le Client.
- 33.2. Le Client est conscient du fait que le (la disponibilité du) Service dépend de la disponibilité et du fonctionnement correct des liaisons de télécommunications et des connexions Internet, ainsi que des systèmes informatiques de tiers, sur lesquels CCV n'a et ne peut avoir aucune influence. CCV s'efforcera de réaliser un degré de disponibilité du Service aussi élevé que possible, mais ne peut pas garantir que le(s) Service(s) concerné(s) sera (seront) disponible(s) en permanence ou sans interruptions.
- 33.3. CCV peut apporter des modifications aux prestations de services à distance. CCV informera le Client à temps de telles modifications.
- 33.4. CCV est habilitée à mettre tout ou partie des prestations de services à distance en indisponibilité temporaire pour maintenance préventive, corrective ou adaptative ou d'autres formes de service. CCV s'efforcera de le faire autant que possible en dehors des horaires de bureau.

34. Données et administration

- 34.1. Le Client est et reste à tout instant responsable des données qu'il fait traiter par CCV au moyen du Service.
- 34.2. Il est expressément établi que les prestations de services de CCV ne viennent pas en remplacement de l'obligation (des obligations) d'administration incombant au Client.
- 34.3. CCV n'est pas tenue de faire une sauvegarde des données, sauf si des accords plus détaillés ont été passés à ce sujet.

34.4. CCV est habilitée à supprimer des données de ses systèmes si (le soupçon existe que) ces données sont traitées en violation de la loi et/ou de droits de tiers.

35. Maintenance et service

- 35.1. CC ne garantit pas que les prestations de services à distance sont exemptes d'erreurs et qu'elles fonctionnent sans interruptions. CCV s'efforcera de réparer aussi rapidement que possible d'éventuels Défauts ou erreurs.
- 35.2. Les dispositions du Chapitre B.III sont également applicables à ces prestations de services.

B.V. SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS

36. Applicabilité

- 36.1. Les dispositions du présent chapitre s'appliquent si et dans la mesure où CCV fournit des Services de télécommunications fixes ou mobiles au Client.

37. Prestations de services par CCV

- 37.1. CCV s'efforcera au mieux de ses possibilités de fournir les Services de télécommunications fixes et/ou mobiles convenus entre les parties dans le Contrat. Le Client reconnaît que les Services de télécommunications proposés par CCV sont fournis par les tiers (prestataires) engagés par CCV à cet effet ; CCV dépend de ces tiers pour l'exécution de ses Services de télécommunications. Le transport, la capacité d'enregistrement et/ou la disponibilité des Services de télécommunications mentionnés par CCV dans ce cadre sont par conséquent purement indicatifs et ne peuvent pas être garantis.
- 37.2. Le Client reconnaît que le fonctionnement ininterrompu des Services de télécommunications dépend de facteurs physiques externes, tels que la qualité des réseaux internes et externes, l'emplacement géographique, les bâtiments, les conditions atmosphériques et les perturbations au niveau de l'interconnexion, etc. CCV n'est en aucun cas responsable des dommages ou frais résultant de ces facteurs.
- 37.3. CCV est en droit d'engager en attendant d'autres fournisseurs (prestataires) pour assurer ses prestations de services. CCV s'efforcera de limiter autant que possible toute défaillance ou tout désagrément temporaire en résultant pour le Client. Le Client est tenu d'apporter son concours à toute action nécessaire dans le cadre du recours à un autre prestataire pour les Services de télécommunications.
- 37.4. Les équipements (modems, routeurs, etc.) ou autres fournis par CCV au Client en vue de l'utilisation du Service de télécommunications le sont dans le cadre d'un prêt. Les dispositions concernant la vente et la location des Produits (Chapitre B.I) des présentes Conditions générales ne sont expressément pas applicables à l'équipement et aux autres éléments mentionnés ci-avant. CCV est en droit d'échanger ou de reprendre lesdits éléments à tout instant.
- 37.5. CCV est tenue par le législateur de coopérer à toute injonction légalement autorisée de mettre sur écoute une ligne téléphonique ou, le cas échéant, de suivre d'autres instructions émises par les autorités compétentes. CCV n'est en aucun cas responsable des dommages subis par le Client ou par un tiers du fait de cette coopération ou de ces actions.

- 37.6. CCV est également dans l'obligation d'échanger des informations sur les numéros avec d'autres prestataires de service pour permettre les transactions de télécommunications.
- 37.7. Sans préjudice des autres dispositions relatives à l'Assistance, les frais liés à la recherche et à la résolution des défaillances dues à une action ou omission en violation du Contrat ou à des équipements défaillants raccordés au Service de télécommunications, ainsi que tous les dommages liés subis par CCV ou des tiers sont supportés par le Client.
- 37.8. Le Client n'utilisera pas ou n'autorisera pas l'utilisation des Services de télécommunications fournis par CCV à des fins autres que celles prévues par CCV.
- 37.9. Sauf convention contraire, CCV se chargera de l'Installation des Services de télécommunications et des équipements liés fournis par CCV.

38. Services de télécommunications fixes

- 38.1. S'il en a été convenu, CCV fournira au Client des Services de télécommunications fixes, conformément au Contrat.
- 38.2. Le Client a le droit d'utiliser les Services de télécommunications à la condition de ne pas agir illégalement lors de cette utilisation et de respecter toutes les instructions spécifiées dans la Documentation ou fournies d'une autre manière par CCV. Le Client a notamment l'interdiction :
- de harceler, d'insulter, d'être blessant envers d'autres utilisateurs du Service de télécommunications, de limiter ou d'empêcher d'une quelconque manière leur accès au et/ou leur utilisation du Service de télécommunications ou de provoquer des désagréments de quelque manière que ce soit ;
 - de violer d'une quelconque manière les droits de propriété intellectuelle de CCV, du prestataire et/ou de tiers ;
 - de répandre des virus informatiques ou autres, ou d'autres fichiers susceptibles de nuire au Service de télécommunications et/ou aux logiciels, aux périphériques ou aux autres équipements utilisés par des tiers (et à leur fonctionnement) ;
 - d'utiliser abusivement les codes d'accès ou de violer ou de tenter de violer les mesures de sécurité en rapport avec le et/ou avec l'utilisation du Service de télécommunications ;
 - d'envoyer des volumes importants de messages non sollicités au contenu identique ou similaire (courriers indésirables) ;
 - de se faire passer pour une autre partie (hameçonnage) ;
 - de commettre un délit en vertu d'une quelconque réglementation légale à l'aide du Service de télécommunications ;
 - de provoquer ou de causer une situation de force majeure délibérément ou par inadvertance ;
 - de modifier ou de supprimer les paramètres et/ou le type ou d'autres marques et/ou logos que CCV et/ou son prestataire ont configurés dans ou apposés sur l'équipement fourni dans le cadre du Service de télécommunications ou de déplacer l'équipement mis à disposition dans le cadre du Service de télécommunications sans le consentement de CCV ;
 - de publier ou de reproduire le signal du Service de télécommunications ou de l'utiliser d'une quelconque



- manière autre que pour un usage personnel. Le partage des signaux et leur transmission à des tiers sont notamment interdits sans le consentement de CCV.
- k. d'utiliser le Service de télécommunications autrement que pour un usage normal, non excessif. Il est question d'usage excessif si le Client dépasse à plus de cinq (5) reprises ce que CCV et/ou son prestataire juge être l'usage moyen des autres Clients ;
 - l. de se connecter à ou de provoquer la connexion à des numéros et/ou services payants à grande échelle ;
 - m. de raccorder des périphériques ou autres équipements non agréés ou non certifiés au Service de télécommunications.
- 38.3. Si le Client achète des services de téléphonie à CCV, CCV mettra à la disposition du Client un ou plusieurs numéros de téléphone pour chaque connexion, à moins qu'un numéro déjà utilisé par le Client soit accepté par CCV et/ou son prestataire comme utilisable. Si le Client dispose déjà d'un ou de plusieurs numéros de téléphone utilisables, il peut soumettre une demande de la manière habituelle afin de conserver son numéro auprès de CCV et/ou de ses prestataires. CCV rejettera la demande s'il s'avère que le contrat passé avec le précédent prestataire de service de télécommunications ne peut pas être résilié ou si ce prestataire refuse de coopérer pour la conservation du numéro. CCV est en droit de facturer au Client des frais de conservation de numéro.
- 38.4. Les numéros émis par CCV pour l'accès aux ou l'identification des utilisateurs, services ou autres éléments du réseau sont susceptibles de changer entre-temps, sans que CCV puisse être tenue à une indemnisation s'y rapportant. CCV est en droit de changer un numéro fourni, par exemple si le Client déménage.
- 38.5. CCV conserve les enregistrements de données d'appel utilisés pour déterminer les montants dus par le Client pendant au moins deux mois après l'enregistrement de l'appel. À l'expiration de cette période, le Client ne peut plus faire de demandes d'indemnisation fondées sur des réclamations.
- 38.6. Sauf convention contraire, les données du Client ne sont pas incluses dans les annuaires téléphoniques papier, les annuaires téléphoniques électroniques ou les services de renseignement aux abonnés.
- 38.7. Pendant toute la durée du Contrat et pendant une (1) année après, le Client a l'interdiction de créer ou de faire créer une plateforme similaire ou identique à la plateforme de services gérés du prestataire de CCV, qui permet à ce prestataire de fournir les Services de télécommunications.

39. Services de télécommunications mobiles

- 39.1. S'il en a été convenu dans le Contrat, CCV fournira au Client une liaison de communication de données mobile qui permettra de relier un terminal de paiement mobile équipé de manière adéquate au réseau de CCV. Ces prestations de services excluent expressément le traitement des paiements susceptibles d'être effectués via les liaisons de communication de données mobiles.
- 39.2. CCV fournira une carte SIM au Client. Cette carte SIM demeure la propriété de CCV et/ou de son prestataire. Après résiliation du Contrat, la carte SIM doit être immédiatement retournée à CCV.
- 39.3. Le Client doit conserver la carte SIM en sa possession. Le Client est tenu de s'assurer que la carte SIM et/ou les codes

associés ne tombent pas entre les mains d'une personne non autorisée et doit veiller à ce que cette carte SIM et ces codes ne soient pas utilisés sans autorisation ou endommagés. En cas de perte de la carte SIM ou des codes associés, le Client en informera CCV dans les meilleurs délais via les Modes de communications habituels. CCV désactivera la carte SIM en question aussi rapidement que possible après réception de cette notification. Le Client est redevable de tous les frais liés à l'utilisation de la carte SIM survenus avant réception de la demande de désactivation par CCV.

- 39.4. CCV est en droit d'échanger une carte SIM fournie au Client parce que les propriétés techniques ont été modifiées ou que la carte SIM en question est devenue obsolète techniquement. CCV a également le droit de modifier (à distance) les propriétés ou paramètres techniques d'une carte SIM fournie au Client.
- 39.5. Les liaisons de communication de données mobiles sont exclusivement prévues pour une utilisation en combinaison avec et pour le transport de données à partir d'un terminal de paiement fourni par CCV. Il est interdit de retirer la carte SIM du terminal de paiement. Le cas échéant, CCV désactivera immédiatement la carte SIM en question et la dernière phrase de l'article 30.2 s'appliquera.
- 39.6. En cas de télécommunications mobiles, le transport des données intervient entièrement ou partiellement via les ondes. Le Client accepte que les données transmises puissent être récupérées par des parties autres que celles auxquelles elles sont destinées. Le Client accepte également que la possibilité d'établir des connexions et la qualité et les propriétés des connexions ne soient pas identiques selon le lieu et le moment.
- 39.7. Sauf convention contraire, il est interdit d'utiliser les Services de télécommunications mobiles en dehors de Suisse. Si cette situation survient néanmoins, le Client est tenu de rembourser à CCV les frais supplémentaires liés à ces transactions. Dans ce cas, CCV a également le droit de résilier le Contrat avec effet immédiat.