

Conditions générales pour l'approvisionnement en services de Maintenance par les entreprises RUAG dont le siège est en Suisse (CG Maintenance)*

1. Champs d'application et validité

1.1 Les présentes CG Maintenance règlent la conclusion, le contenu et l'exécution des contrats de Maintenance du matériel, y compris les services de réparation et la fourniture de pièces de rechange (composants, équipement et matériel), ainsi que la Maintenance des logiciels, incluant l'Assistance et les services similaires ou liés proposés par RUAG. Sauf accord contraire écrit, les Conditions générales relatives à la vente, aux prestations d'entreprise et à d'autres contrats similaires fournies par des entreprises RUAG dont le siège est en Suisse (CG) s'appliquent de manière respective aux contrats de vente, d'entreprise et à d'autres contrats similaires. Les Conditions générales relatives aux prestations de services fournies par les entreprises RUAG dont le siège est en Suisse (CG Services) s'appliquent en conséquence.

1.2 Ces CG Maintenance sont réputées acceptées lorsque le Client passe commande à RUAG et lorsque l'offre ou la confirmation de commande s'y réfère. Les conditions générales du Client sont explicitement exclues.

2. Offre et commande

2.1 Une offre soumise par RUAG reste valable pendant la durée indiquée dans l'offre. Si cette dernière n'est pas précisée, RUAG reste liée par son offre pendant 30 jours.

2.2 Si la commande du Client diffère de l'offre ou de la confirmation de commande de RUAG, ces dernières s'appliquent à moins que le Client ne fasse immédiatement opposition dès leur réception.

2.3 Les commandes ne sont contraignantes que si elles ont été passées en la forme écrite ou ont été confirmées ultérieurement par écrit.

3. Etendue de la Maintenance

3.1 Les services qui doivent être assurés font l'objet d'un accord dans le document contractuel et l'Accord de niveau de service (SLA) correspondant. Sauf accord contraire exprès, la Maintenance recouvre l'ensemble des services suivants:

- a) La Maintenance du matériel comprend la Maintenance préventive (services visant à garantir la fiabilité de fonctionnement) et la Maintenance corrective (réparation des défaillances afin de permettre le retour à un fonctionnement normal) par la réparation ou le remplacement de pièces défectueuses ou l'installation de mises à niveau techniques;
- b) La Maintenance du logiciel comprend la correction des erreurs et l'élimination des anomalies du logiciel dans le but de préserver son bon fonctionnement. Sauf accord par écrit stipulé au cas par cas, la rémunération versée dans le cadre de la Maintenance du logiciel n'inclut pas l'intégration de nouvelles fonctionnalités, ni l'attribution des droits d'utilisateur correspondants;
- c) Les services de support comprennent le conseil et l'assistance au Client pour l'utilisation du matériel (y compris le logiciel d'exploitation correspondant) ou du logiciel ou du système couverts par le contrat.

3.2 Sur demande, RUAG peut fournir une assistance au diagnostic de la cause d'une erreur résultant de l'interaction entre plusieurs systèmes et composants. Si l'erreur n'a pas pour origine le matériel ou le logiciel placé sous la responsabilité de RUAG, le Client recevra une facture séparée pour ce service.

3.3 Sur demande du Client, les services suivants peuvent être assurés par RUAG contre une rémunération spécifique:

- a) Implémentation de toute adaptation logicielle requise pour les systèmes opérationnels, de base de données et à courants porteurs qui sont modifiés.
- b) Correction des erreurs ayant pour origine des circonstances dont le Client ou les parties tierces sont responsables.

3.4 RUAG n'a aucune obligation de fournir des services de Maintenance dans les cas suivants:

- a) Si le logiciel est installé ou s'il fonctionne sur du matériel ou avec un logiciel non approuvé par RUAG;
- b) Si le matériel ou le logiciel a été endommagé ou modifié par le Client;
- c) Si des problèmes surviennent du fait de la négligence du Client ou d'une utilisation non conforme aux indications figurant dans la documentation fournie par RUAG.

4. Mise à jour de la documentation

RUAG met à jour la documentation conformément à la Maintenance effectuée, et dans la mesure nécessaire.

5. Prestations de sous-traitants

RUAG se réserve le droit de mandater des sous-traitants pour assurer la Maintenance. Si tel est le cas, RUAG reste responsable pour les prestations de Maintenance vis-à-vis du Client.

6. Information

Si RUAG en fait la demande, le Client doit fournir les informations demandées visant à simplifier la résolution des problèmes techniques. Le Client doit en outre notifier à RUAG tout défaut ou dysfonctionnement ainsi que toute erreur de programmation dont il aurait connaissance.

7. Rémunération et emballage

7.1 La Maintenance est rémunérée en fonction de ce qui a été prévu dans le contrat. Sauf accord contraire exprès par écrit, la rémunération est nette, sans déduction et s'entend hors impôts et taxes (taxe sur la valeur ajoutée, droits de douane, etc.), à partir du site de RUAG et sans les prestations relatives à l'emballage.

7.2 Les parties doivent s'entendre sur la Maintenance à exécuter sur:

- d) la base d'un taux forfaitaire; et/ou sur
- e) la base du temps effectif et du matériel utilisé.

Si la Maintenance est fournie sur la base du temps effectif et du matériel utilisé, elle sera facturée selon le taux horaire en vigueur chez RUAG au moment de la conclusion du contrat.

7.3 RUAG peut augmenter la rémunération due au titre de la Maintenance avec effet au début de l'année civile suivante dans la mesure où:

- a) elle justifie raisonnablement cette augmentation et en informe le Client en respectant un préavis d'un mois, et où
- b) le Client ne refuse pas cette augmentation dans un délai de 10 jours à compter de la réception de l'information.

7.4 Dans le cas où la Maintenance doit être exécutée ailleurs que sur le site convenu, le tarif n'inclut pas les frais liés dépensés par RUAG.

8. Conditions de paiement

8.1 Sauf accord contraire écrit entre les parties, les paiements sont immédiatement exigibles et payables en faveur de RUAG sans déduction et sous 30 jours à compter de la date de la facture.

8.2 RUAG peut exiger un acompte raisonnable au moment de la commande.

8.3 Toute contestation du Client concernant une facture de RUAG doit être adressée par écrit dans les deux semaines suivant la réception de ladite facture; dans le cas contraire, la facture sera réputée approuvée par le Client.

8.4 Les délais de paiement doivent être respectés même si la Maintenance est retardée pour des raisons qui ne sont pas imputables à RUAG ou si des pièces non essentielles manquent ou des améliorations sont nécessaires.

9. Transfert et réserve de propriété

9.1 RUAG conserve la propriété des pièces qu'elle fournit jusqu'au règlement complet de toutes les prétentions et tous les paiements dus par le Client à RUAG dans le cadre de la relation contractuelle.

9.2 Sauf accord contraire écrit, la propriété de toute partie remplacée est acquise par RUAG à compter du moment où la partie est retirée.

10. Délais et demeure

10.1 Les délais sont réputés respectés lorsque la Maintenance convenue a été exécutée avant leur échéance.

10.2 Si RUAG ne peut respecter un délai pour des raisons qui ne lui sont pas imputables (p. ex. si le Client ne remplit pas certaines de ses obligations de collaboration ou en cas de faute de tiers), le délai sera prolongé de manière appropriée.

11. Force majeure

11.1 RUAG ne peut être tenue pour responsable de la non-exécution ou du retard d'exécution de ses obligations contractuelles si cette non-exécution ou ce retard sont dus à des événements imprévisibles hors de son contrôle raisonnable, qu'ils soient liés à des causes naturelles ou à l'activité humaine («force majeure»), y compris, mais sans s'y limiter, les cas fortuits, la guerre, l'insurrection, les épidémies, le sabotage, les conflits sociaux, les grèves, les lock-out, les pénuries de main-d'œuvre, l'interruption ou le retard de transport, l'incendie, l'explosion, la panne des machines ou appareils, les manquements ou les retards des fournisseurs de RUAG, la pénurie de matériel ou d'énergie, les actions, les ordres et les priorités des autorités ainsi que les embargos.

11.2 RUAG doit notifier au Client, par écrit et dans un délai de deux semaines, la survenue de tout cas de force majeure et citer la présente clause dans ladite notification; RUAG doit également fournir toutes les informations relatives aux effets de cet événement sur l'exécution de ses obligations contractuelles.

11.3 Sauf commun accord stipulé par écrit, RUAG est temporairement dispensée de l'exécution de ses obligations durant toute la durée de l'événement de force majeure si un tel événement l'en empêche, et a un devoir d'exécution une fois l'événement terminé. Aucune prétention en dommages et intérêts ne peut être présentée à RUAG dans ce cas.

11.4 Si la durée du cas de force majeure est supérieure à six mois, les parties sont autorisées à mettre immédiatement un terme à la relation contractuelle. Les obligations contractuelles exécutées doivent être rémunérées. Si le prix d'achat a été réglé dans son intégralité par le Client, RUAG remboursera le prix d'achat tout en déduisant les frais et les dépenses relatives aux obligations contractuelles.

12. Lieu d'exécution

12.1 Sauf accord contraire écrit, le lieu d'exécution est le site de RUAG.

12.2 Les risques et profits sont transférés au Client au lieu d'exécution lorsque la prestation de services a été exécutée.

13. Inspection et acceptation

13.1 Le Client ne peut refuser l'acceptation pour des défauts par lesquels le fonctionnement des livrables concernés n'est pas affecté ou affecté de manière insignifiante. Si des défaillances majeures sont détectées au cours de l'inspection en vue de l'acceptation, cette dernière est reportée. RUAG élimine les défaillances détectées et indique au Client une nouvelle date d'acceptation.

13.2 Dans tous les cas, l'acceptation est réputée déclarée sans réserve quand le Client met en service le livrable sans formuler de réserves.

14. Garantie

14.1 RUAG garantit que la Maintenance fournie:

- a) est exécutée et conforme aux normes industrielles pertinentes pour les fournisseurs de tels services autorisés,
- b) est exempte de tout défaut matériel ou de fabrication, et
- c) est conforme à toutes les exigences contractuelles.

14.2 Les réclamations relatives aux services de Maintenance et d'Assistance ainsi qu'aux pièces de RUAG, et liées aux défaillances et erreurs, sont soumises à un délai de prescription de 180 jours à partir de la livraison. Pour les pièces et les services fournis par des tiers, la garantie légale restante du fournisseur est toutefois transférée au Client.

14.3 Les défaillances et erreurs doivent être reportées à RUAG par écrit dès que le Client en prend connaissance, et au plus tard 10 jours après leur découverte.

14.4 En cas de défaut de l'objet du contrat, RUAG procède, à son choix, à la réparation ou au remplacement de l'objet. La responsabilité de RUAG ne peut être engagée de quelque manière que ce soit vis-à-vis du Client pour des défaillances liées aux pièces fournies par des tiers et installées par RUAG. Toutefois, RUAG s'efforcera d'obtenir de la part des entreprises lui fournissant des pièces, toutes les garanties possibles et cédera ces garanties au Client, dans la mesure du possible.

14.5 Les garanties susmentionnées sont exclusives et le Client renonce à toute demande supplémentaire de garantie (explicite ou implicite) par RUAG à son égard qui résulterait de textes légaux ou autres, et serait en rapport avec, ou liée à, la Maintenance exécutée par RUAG dans le cadre de la commande.

15. Responsabilité

RUAG est seulement responsable en cas de violation contractuelle par négligence grave ou dol avéré. La responsabilité du personnel auxiliaire est expressément exclue.

16. Licences et réglementations sur les exportations

16.1 Si le Client fournit des biens pour une prestation à exécuter par RUAG, il doit se tenir constamment informé des réglementations nationales et internationales sur les exportations (p. ex. ITAR) et, si tout ou partie des biens est soumis à ces dispositions, en informer immédiatement RUAG par écrit. Il se conforme à toutes les réglementations sur les exportations applicables et divulgue à RUAG toutes les informations pertinentes à cette fin. Cette obligation s'étend au-delà de la durée du contrat.

16.2 Sauf accord contraire exprès formulé par écrit, le Client prend toutes les mesures requises en vue d'obtenir l'autorisation officielle nécessaire à l'exécution de la Maintenance. RUAG fournit au Client l'aide appropriée.

16.3 Lorsqu'il s'agit de biens que le Client met à disposition pour la prestation, le Client doit fournir les informations minimales suivantes au plus tard au moment de l'acceptation du contrat:

- les numéros de tarif douanier du pays d'envoi et les pays d'origine de tous les produits;
- si les produits sont soumis à des contrôles nationaux à l'exportation, le partenaire contractuel indique le numéro de liste d'exportation national correspondant et, si les produits ou prestations sont soumis aux réglementations américaines de contrôle des exportations, le numéro ECCN (Export Control Classification Number) correspondant ou le numéro de classification ITAR (International Traffic In Arms Regulations);
- le partenaire contractuel fournit spontanément à RUAG les preuves de l'origine préférentielle ainsi que les déclarations et marquages de conformité du pays d'expédition ou de destination, et les certificats d'origine non préférentiels sur demande.

17. Nouveaux droits sur les biens immatériels

17.1 Appartiennent à RUAG les droits sur les biens immatériels résultant de l'exécution contractuelle (p. ex. droits d'auteur, brevets, etc.) notamment sur les documents, les ouvrages, les concepts, le matériel et les logiciels fabriqués sur mesure par RUAG incluant les codes-source, les descriptions de programmes et la documentation écrite (le point 27 n'est pas applicable à ce cas de forme écrite) ou pouvant être exploitée/lue par une machine.

17.2 Uniquement dans le cadre contractuel prévu, le Client a le droit incessible et non exclusif de jouir des droits sur les biens immatériels résultant de l'exécution contractuelle. Pour les logiciels, ce droit comprend l'utilisation du matériel informatique et de ses systèmes ultérieurs dans le cadre prévu entre les parties. Pour un système d'exploitation modifié ou une catégorie de performance supérieure, la modification et l'extension du droit de jouissance nécessite l'accord préalable de RUAG.

17.3 Les deux parties conservent leur droit de jouir et de disposer des idées, procédés et autres méthodes non protégées par la loi, le tout sans être néanmoins soumises à une obligation de les divulguer.

18. Droits sur les biens immatériels déjà existants

18.1 RUAG ou les tiers éventuels conservent leurs droits sur les biens immatériels déjà existants (p. ex. droits d'auteur, brevets, etc.).

18.2 Le Client reçoit un droit de jouissance non exclusif et incessible relatif aux droits sur les biens immatériels déjà existants et dans le cadre convenu par écrit à cet effet.

19. Violation de droits sur les biens immatériels

19.1 RUAG conteste, à ses propres frais et à ses propres risques, toutes prétentions de tiers découlant de violation des droits sur les biens immatériels. Le Client informe RUAG sans délai par écrit de toute prétention de tiers en raison d'une violation de droits sur les biens immatériels. Il laisse RUAG mener une procédure éventuelle, et prendre les mesures nécessaires et donner des instructions pour le règlement judiciaire ou extrajudiciaire du litige. En cas de procès, le Client fait appel à RUAG sans tarder. Le cas échéant, il prend les premières mesures visant à réduire les dommages.

19.2 Si ces conditions sont respectées, RUAG prend en charge les frais et le montant des dommages et intérêts imputés au Client. Lors d'un règlement extrajudiciaire du litige,

RUAG ne prend en charge le paiement à des tiers convenu par écrit qu'à la condition de l'avoir préalablement approuvé par écrit.

20. Confidentialité

20.1 Les parties ont l'obligation de traiter de manière confidentielle toutes les informations que ne sont ni de notoriété publique, ni généralement accessibles et d'en faire exclusivement usage dans le cadre prévu par le contrat. En outre, les parties garantissent le traitement confidentiel des informations par leurs collaborateurs et les spécialistes auxquels elles font appel. En cas de doute, les informations doivent être traitées de manière confidentielle.

20.2 Les informations confidentielles d'une partie ne comprennent pas les informations:

- qui étaient déjà connues de l'autre partie avant que la partie divulgateur ne lui en ait donné l'accès;
- qui sont ou deviennent de notoriété publique sans que l'autre partie n'en soit responsable;
- qui avaient été communiquées légalement et sans restriction de divulgation à l'autre partie;
- qui ont été constituées par l'autre partie sans qu'elle ait utilisé les informations confidentielles de la partie divulgateur ou sans s'y être référée;
- qui ont dû être publiées en raison d'une décision juridiquement contraignante prise par un tribunal, une autorité de surveillance, une administration ou toute autre autorité compétente. Dans ce cas d'espèce, la partie soumise à divulgation doit informer sans délai l'autre partie de la décision en question et doit participer à la mise en place de mesures appropriées décidées par l'autre partie.

20.3 Cette obligation de confidentialité existe déjà avant la conclusion-même du contrat et s'applique pour une durée de 3 ans dès la résiliation effective de la relation contractuelle.

20.4 La divulgation d'informations à des tiers n'est pas autorisée sans l'accord de l'autre partie. Ne sont en revanche pas considérées comme des tiers au sens des présentes conditions générales les sociétés du groupe RUAG, notamment RUAG MRO Holding SA ainsi que ses filiales et ses spécialistes mandatés (p. ex. avocats, réviseurs, experts, etc.). En cas d'accord, les obligations de confidentialité sont également applicables aux tiers.

20.5 La publicité et les publications relatives aux prestations de services en lien avec la relation contractuelle nécessitent l'accord écrit de l'autre partie. Sans accord écrit de RUAG, le Client ne peut pas faire de publicité et n'est pas autorisé à indiquer RUAG comme référence et cela même en invoquant le fait qu'une collaboration avec le Client existe ou a existé.

20.6 **Si une partie viole ses obligations de confidentialité, elle doit, sauf accord contraire par écrit, un dédommagement à l'autre partie à moins de pouvoir prouver qu'elle n'est pas fautive. Le montant de ce dédommagement s'élève, pour chaque violation, à 10 % de la rémunération totale du contrat de vente, du contrat similaire ou à 10 % de la rémunération annuelle pour les contrats de durée mais au maximum à CHF 50 000.00 par violation. Ce paiement ne libère pas la partie fautive de son obligation de confidentialité; il sera cependant déduit des dommages et intérêts à verser. Les éventuelles conséquences en matière de droit pénal demeurent réservées.**

21. Protection des données

En vertu du contrat soumis aux présentes CG Maintenance, chacune des parties peut accéder aux données personnelles (p. ex. nom, fonction, unité d'affaires, détails du contrat ou données de communication) des membres du personnel, des représentants, des conseillers, des agents, des mandants et autres personnels («Personnel»; «Données personnelles») de l'autre partie. Les parties s'engagent à agir comme étant indépendamment responsables de la protection des données pour ce type de données personnelles, sauf accord contraire exprès formulé par écrit. Le traitement des données personnelles doit impérativement s'effectuer dans le cadre du droit applicable, dans le respect des dispositions de sécurité appropriées (p. ex. techniques et organisationnelles, etc.) et aux fins de conclusion et d'exécution du contrat, notamment commandes, traitement des paiements, droits de douane, taxes, gestion de l'import/export, gestion de la relation client, comptabilité de gestion et tâches administratives d'ordre général. Chaque partie informe son propre personnel sur le traitement de ses données personnelles par l'autre partie, conformément au droit applicable. De plus amples informations sur le traitement des données au sein de RUAG sont disponibles dans les dispositions en matière de protection des données de RUAG correspondantes (voir www.ruag.ch/fr/protection-des-donnees).

22. Compliance

22.1 Les parties s'engagent à respecter la législation applicable et notamment les lois en matière de concurrence déloyale et sur les cartels, les dispositions en matière de droit du travail et de protection des enfants mineurs (p. ex. concernant la provenance des matières premières), l'interdiction de la traite des êtres humains, les conventions de l'Organisation internationale du travail ainsi que les dispositions sur les contrefaçons ou relatives à la protection de l'environnement et de la santé (p. ex. les directives REACH et RoHS). Le partenaire contractuel respecte le code de conduite actuel pour les partenaires commerciaux de RUAG; celui-ci lui est remis sur demande.

22.2 Les parties s'engagent à n'accepter aucune faveur financière ou autre lorsque le donneur attend un avantage illégitime ou une récompense en échange. De même, elles s'engagent à respecter la convention du 17 décembre 1997 sur la lutte contre la corruption des agents publics étrangers dans les transactions commerciales internationales conclue dans le cadre de l'OCDE.

22.3 Les parties obligent contractuellement leurs collaborateurs, leurs sous-traitants et les autres tiers auxquels elles font appel pour exécuter le contrat à respecter cet article.

22.4 Si une partie viole les obligations du présent article, elle doit payer une peine conventionnelle à moins qu'elle puisse prouver qu'elle n'est pas fautive. Le montant de cette peine s'élève pour chaque cas de violation à 10 % de la rémunération totale ou, pour une rémunération récurrente, à 10 % de la rémunération annuelle, mais au maximum à CHF 50000.00. Ce paiement ne libère pas la partie concernée de ses obligations contractuelles. Toutefois, il est imputé sur les dommages-intérêts à payer. Sous réserve de conséquences pénales possibles.

23. Durée du contrat

23.1 Sauf accord contraire stipulé par écrit dans le document contractuel, le contrat entre en vigueur au moment de sa signature par les deux parties. Le contrat est conclu pour une durée déterminée ou pour une durée indéterminée.

23.2 Si un contrat est conclu pour une durée indéterminée, il peut être résilié par écrit par l'une ou l'autre des deux parties à la fin d'un mois civil. Sauf accord contraire dans le document contractuel, un préavis de trois mois s'applique.

23.3 Le contrat peut être résilié sans préavis en cas de violation grave par l'autre partie. Il s'agit du seul recours dont dispose le Client.

23.4 Les parties précisent dans le contrat quelles sont les ressources, les données et la documentation mises à disposition dans le cadre de la relation contractuelle qui doivent être restituées à l'autre partie ou détruites au terme de la relation contractuelle, et dans quel délai.

24. Cession et mise en gage

24.1 Le rapport contractuel ou les droits et les obligations qui en découlent ne peuvent être transmis ou cédés qu'avec l'approbation écrite préalable de l'autre partie. Indépendamment de ce qui précède, RUAG peut à tout moment céder des droits et des obligations découlant du présent contrat à une autre société du groupe RUAG.

24.2 Les prétentions du Client découlant de la relation contractuelle ne peuvent être ni cédées ni mises en gage sans l'accord écrit préalable de RUAG.

25. Compensation

Le Client ne peut prétendre à aucune compensation.

26. Communications et modifications au contrat

Les communications ainsi que les compléments et modifications aux présentes CG ou au contrat et à ses éléments constitutifs régis par les présentes CG ne valent que s'ils sont établis par écrit ou convenus par écrit par les parties.

27. Signature électronique

Chaque partie accepte que les termes «écrit», «par écrit» ou «la forme écrite» englobent également la forme électronique, et que toutes les signatures électroniques qui figurent dans des communications, documents ou contrats sont, conformément au présent chiffre, équivalentes à la forme écrite en termes de validité, de force exécutoire et de recevabilité. Une signature électronique simple est suffisante, sauf disposition légale contraire. Les communications, documents ou contrats signés électroniquement peuvent également être transmis de manière électronique.

28. Droit applicable et tribunal compétent

- 28.1 Le droit matériel suisse s'applique par ailleurs, à l'exclusion des règles relatives aux conflits de juridictions (notamment la loi fédérale suisse sur le droit international privé du 18 décembre 1987). Le droit d'achat viennois est expressément exclu.).
- 28.2 Sont exclusivement compétents pour tous les litiges découlant du présent contrat ou survenant dans ce cadre juridique, les tribunaux ordinaires du lieu où se trouve le siège de RUAG.