

**Conditions d'utilisation  
de la société Hoval AG  
pour des prestations SaaS du produit HovalSupervisor cloud**

**Version 01.07.2023**

**1. Domaine concerné**

- 1.1. Les présentes conditions d'utilisation de la société Hoval AG établie à Meilen (ZH), immatriculée au registre du commerce du canton de Zurich, sous le numéro CH-020.3.912.080-4 (désignée ci-après «Hoval») et ses partenaires contractuels, étant exclusivement des entreprises, (désignés ci-après «Clients») prévalent pour l'ensemble des contrats traitant de prestations du produit HovalSupervisor cloud en tant que solution Software-as-a-Service (désignées ci-après «CU SaaS»). Les présentes conditions d'utilisation s'appliquent aussi à toutes les relations commerciales futures, même si elles ne sont pas encore expressément convenues. Hoval se réserve le droit d'apporter des modifications raisonnables aux CU SaaS.
- 1.2. Hoval s'oppose par les présentes à toutes conditions d'achat divergentes, contraires ou complémentaires; aux conditions d'utilisation ou à d'autres conditions générales du Client. Les conditions d'achat, les conditions d'utilisation et toutes autres conditions générales du Client ne s'appliquent que si elles ont été expressément reconnues par écrit par Hoval. Cela s'applique même si, dans le cadre d'une commande ou dans d'autres documents du Client, il est fait référence à ses propres conditions générales et que, dans ce cas, Hoval ne s'y oppose pas expressément.
- 1.3. Le Client déclare et garantit être entrepreneur. Les entrepreneurs sont des personnes morales ou juridiques ou des sociétés de personnes déclarées, qui, lors de la conclusion d'un contrat avec Hoval, agissent dans l'exercice de leurs activités commerciales ou professionnelles indépendantes.
- 1.4. Dans la mesure où le Client achète les prestations selon les articles de la liste de prix Hoval, il est désigné ci-après par le terme de «Client particulier»; dans la mesure où il achète des prestations supplémentaires et que ces dernières sont décrites dans des contrats distincts et qu'il agit p. ex., en tant qu'entrepreneur, fournisseur d'énergie, exploitant d'installation ou distributeur de chauffage à distance/de proximité, il est désigné ci-après par le terme de «Client professionnel», un Client particulier et un Client professionnel sont également désignés ensemble ci-après par le terme de «Client».
- 1.5. Le contrat prend effet lors de la conclusion d'un accord, lors de la réception d'une confirmation de commande par Hoval ou lors du déblocage du compte utilisateur. Les délais de livraison sont indicatifs.
- 1.6. De son côté, le Client professionnel s'engage à conclure une convention contractuelle avec ses propres Clients et leurs installations (désignés par le terme de «Clients finals»), décrivant la relation entre le Client final et le Client professionnel ainsi que les prestations de service définies. Ce faisant, le Client professionnel est tenu de veiller à ce que les différents Clients finals soient également liés aux conditions préalables des règlements suivants.
- 1.7. Les prestations de Hoval comprennent la mise à disposition de la solution logicielle HovalSupervisor cloud à utiliser comme Software as a Service. Le Client acquiert une licence d'utilisation temporaire du logiciel sur Internet. En conséquence, le contrat

suivant régit les conditions d'acquisition de la licence et l'ampleur de l'utilisation autorisée.

## **2. Prestations logicielles**

- 2.1. L'objet du contrat est la mise à disposition gratuite et limitée dans le temps du logiciel HovalSupervisor cloud dans le cadre de l'accès distant via Internet (Software as a Service). Il n'existe aucune cession physique. (Ci-après «Objet de la prestation»)

Une qualité allant au-delà de la fonctionnalité ainsi définie de la solution logicielle faisant l'objet du contrat n'est pas due; les souhaits spéciaux de Clients ne sont contraignants que s'ils ont fait l'objet d'un accord écrit supplémentaire.

- 2.2. HovalSupervisor cloud est un portail en ligne protégé par droit d'auteur, développé par Hoval AG, servant à la visualisation, la commande et l'enregistrement des états système de tous les composants d'installation connectés.

Les fonctions du logiciel HovalSupervisor cloud sont détaillées dans les documents de vente actuels. Ces derniers sont régulièrement actualisés dès que de nouvelles mises à jour techniques ou que de nouvelles technologies sont disponibles. Hoval se réserve le droit d'adapter à tout moment l'ampleur fonctionnelle du service logiciel et d'en informer le Client dans un délai raisonnable, au plus tard dans les 30 jours ouvrables.

- 2.3. Hoval met à disposition du Client à titre onéreux l'accès au portail en ligne HovalSupervisor cloud avec la possibilité d'accéder au nombre contractuellement convenu d'installations du Client final et de recevoir les notifications des installations gérées par e-mail ou via d'autres moyens de communication.

- 2.4. Le Client reçoit un login client composé d'une adresse e-mail (nom d'utilisateur) et d'un mot de passe. Le mot de passe peut être à tout moment modifié ou réinitialisé par le Client. Le changement du nom d'utilisateur peut être confié à Hoval moyennant une redevance unique. Les coûts d'un changement de nom d'utilisateur ainsi que d'autres prestations de service uniques en option figurent dans la liste de prix de Hoval.

- 2.5. Hoval accorde au Client un droit d'utilisation du logiciel Hoval personnel, non exclusif et non transférable pendant la durée contractuelle.

- 2.6. Le droit d'utilisation des Clients est limité au nombre contractuellement défini d'installations. Les Clients finals sont censés disposer d'un accès pour Clients professionnels au logiciel HovalSupervisor cloud conformément aux dispositions du point 7.

- 2.7. L'établissement et le maintien de la connexion de données entre le point de transfert défini au point 7.2. et les systèmes informatiques du Client (ou pour les Clients professionnels, également de leurs Clients finals) ne sont pas compris dans la prestation. Le Client endosse seul la responsabilité du fonctionnement de son accès internet, voies de transmission comprises, ainsi que de ses ordinateurs (matériels et logiciels nécessaires); pour les Clients professionnels, il en va de même pour leurs Clients finals.

- 2.8. Le code source du logiciel ne fait pas non plus partie de l'objet de la prestation.

- 2.9. En outre, Hoval n'est pas responsable de l'octroi par les Clients finals de l'accès effectif à leurs installations ni de la validation correspondante des Clients professionnels. Cela

n'est pas du ressort de Hoval et doit être réglementé par le Client professionnel dans le cadre d'une convention de service avec le Client final.

### **3. Exécution du contrat, données du Client**

3.1. L'ampleur des prestations dues par Hoval résulte de la disposition du point 2 ainsi que du point 3.5 ci-après.

3.2. A partir du contrat conclu, Hoval obtient le droit irrévocable pour toute la durée du contrat

a.) a) d'enregistrer, de dupliquer et d'utiliser les coordonnées de contact transmises par le Client particulier, le Client professionnel et ses Clients finals dans le cadre de l'exécution du présent contrat, plus particulièrement pour les transmettre à des prestataires de service externes à l'intérieur de l'Union Européenne et des états AELE, dont Hoval se sert lors de l'exécution du présent contrat (entre autres, centre de données) ainsi que celui

b.) d'enregistrer et d'utiliser les données et les contenus transmis par le Client particulier, le Client professionnel et ses Clients finals, plus particulièrement les paramètres techniques des installations de chauffage dans le cadre du présent contrat, en particulier pour l'exécution des sauvegardes nécessaires pendant la durée du présent contrat, ainsi que pour l'amélioration des fonctions et des prestations de service proposées du logiciel, ainsi que des installations elles-mêmes. Ces données aussi peuvent être transmises pour l'exécution du présent contrat à des prestataires de service externes à l'intérieur de l'Union Européenne et des états AELE (entre autres, centre de données).

3.3. Par ailleurs, Hoval obtient les droits suivants de manière irrévocable, gratuite et avec validité dans le monde entier, tant pour Hoval que pour les entreprises lui étant associées, à comprendre au sens de l'article 3 paragraphe 3 de l'annexe au REGLEMENT (UE) N° 651/2014 DE LA COMMISSION du 17 juin 2014 (Règlement général d'exemption).

a.) Hoval est autorisé à utiliser des données transmises sous une forme pseudonymisée en relation avec le logiciel HovalSupervisor cloud pour l'apprentissage assisté par ordinateur et des améliorations ou des extensions de produit.

b.) Dans la mesure où la loi l'autorise, la société Hoval est habilitée à enregistrer, utiliser, transmettre et/ou analyser toutes les informations générées, lues ou traitées par le Client particulier, le Client professionnel et/ou ses Clients finals en relation avec le logiciel HovalSupervisor cloud, hormis les données personnelles au-delà de l'objet du contrat à des fins indifférentes. Ces fins comprennent, entre autres, l'amélioration ou l'extension, la production, la commercialisation et la distribution des produits Hoval ainsi que des fins statistiques, analytiques et internes, par exemple.

Le Client confirme qu'il est habilité à octroyer les droits d'utilisation et de traitement prévus aux points 3.2. et 3.3. et qu'il n'a conclu aucun contrat qui s'y oppose.

3.4. Par l'intermédiaire du contrat conclu et de son exécution, pour ce qui est des informations du Client et de la présentation de ces dernières, Hoval n'assume ni la position ni les tâches d'un représentant commercial.

- 3.5. Hoval s'efforce de garantir une grande disponibilité de l'objet de la prestation. Les détails concernant la disponibilité sont réglementés dans le Service-Level-Agreement (SLA) joint en annexe 1 et faisant partie intégrale des présentes conditions d'utilisation.
- 3.6. En cas de force majeure et d'évènements imprévus non imputables à Hoval et nécessitant la limitation ou la coupure des services du produit par Hoval, cette dernière est exemptée de son obligation de prestation pour la durée de l'empêchement et une durée de redémarrage raisonnable. La force majeure équivaut à un incendie, une grève, un lock-out, une défaillance des systèmes de télécommunication, une panne dans le centre de données de l'exploitant de l'infrastructure et à d'autres circonstances non imputables à Hoval et nuisant gravement aux prestations de Hoval, voire les rendant impossibles et ce, qu'elles se soient produites chez Hoval ou chez un de ses auxiliaires d'exécution.
- 3.7. Hoval est habilité à faire exécuter les prestations dues dans le cadre du contrat par des sous-traitants/prestataires secondaires.

#### **4. Redevance et conditions de paiement**

- 4.1. Hoval calcule la redevance annuelle pour l'objet de la prestation convenue conformément à la convention tarifaire ou à la liste de prix Hoval en vigueur. Sauf convention contraire, la redevance est facturée la première fois au début du contrat pour l'année contractuelle et systématiquement en avance pour les années contractuelles suivantes. Les prestations de service uniques en option figurent dans la convention tarifaire individuelle ou la liste de prix Hoval. Sauf réglementation contractuelle autre, le paiement vient à échéance 30 jours après la date de facture.

L'accès effectif à des installations de Clients finals par le Client professionnel n'a aucune influence sur le forfait annuel.

- 4.2. Les montants mentionnés dans la convention tarifaire individuelle ou dans la liste de prix Hoval actuelle sont calculés sur la base des coûts salariaux et d'infrastructures existants au moment de la conclusion du contrat (p. ex. des salaires contractuels tarifaires, des coûts pour les services Cloud, la mise à disposition des serveurs, les coûts de l'électricité et de l'énergie, les coûts du transport).
- 4.3. Après expiration de la durée contractuelle de base d'origine ainsi qu'après expiration de toute année contractuelle complète, la société Hoval est habilitée à adapter les prix. L'adaptation de prix s'effectue à des dates butoirs, par conséquent, des adaptations de prix sont possibles après soumission de l'offre.
- 4.4. Hoval envoie à temps au Client, par conséquent, trois mois avant l'entrée en vigueur, une information sous forme de texte sur le changement de prix. Dans un délai d'un mois, jusqu'au moment prévu de l'entrée en vigueur de la nouvelle convention de prix, le Client est habilité à résilier le contrat. Le droit de résiliation du Client selon le point 5.2. reste inchangé.
- 4.5. Si le Client tarde à payer, la société Hoval est habilitée à réclamer des intérêts de retard légaux. Sur demande; le Client est tenu de confirmer par écrit, la réception de la facture et la date de réception.
- 4.6. En cas de dépassement du délai de paiement, Hoval peut sans préavis bloquer l'accès jusqu'au paiement intégral des créances et désactiver la fonction de notification des installations gérées.

- 4.7. Toutes les créances de Hoval sont immédiatement dues si les conditions de paiement ne sont pas respectées ou si Hoval prend connaissance de circonstances susceptibles de réduire la solvabilité du Client. Dans ces cas, Hoval est également habilitée à n'exécuter des prestations dues que contre paiement à l'avance ou à réclamer une garantie raisonnable.

## **5. Durée du contrat, résiliation, retrait**

- 5.1. Sous réserve de réglementations contractuelles individuelles, les contrats sont conclus de manière ferme pour une durée contractuelle de base d'un an; pendant cette durée contractuelle de base, la résiliation normale est exclue.

Le droit à une résiliation exceptionnelle pour raison importante reste inchangé.

- 5.2. La durée du contrat se prolonge pour une durée indéterminée dans la mesure où le contrat n'est pas résilié avant expiration de la durée contractuelle de base et en respectant un délai de trois mois avant expiration de la durée contractuelle de base. Le contrat prolongé pour une durée indéterminée peut être résilié par les deux parties dans un délai de trois mois et ce, toujours avant la fin d'un mois.
- 5.3. La résiliation doit s'effectuer par écrit ou via les canaux numériques autorisés (formulaires web) et être remise à la société Hoval AG, General Wille-Strasse 201, 8706 Feldmeilen.
- 5.4. Hoval se réserve le droit de se retirer de contrats conclus jusqu'à la fourniture des prestations ou des livraisons dues par Hoval. Dans ce cas, le Client n'a que le droit d'être dédommagé pour des prestations déjà fournies, toute exigence sortant de ce cadre, plus particulièrement les demandes de dommages et intérêts, est exclue.
- 5.5. Une résiliation exceptionnelle n'est autorisée que si l'une des deux parties viole des obligations contractuelles essentielles par négligence ou volontairement et qu'elle continue de le faire après demande écrite et fixation d'un délai raisonnable. Exemples:
- Retard de paiement du Client de plus de trois mois après fixation d'un ultime délai de règlement;
  - Violation des dispositions de secret et de confidentialité par une partie.

## **6. Responsabilité du Client, blocage, déblocage**

- 6.1. Le Client ne va transmettre aucun contenu illégal selon la loi d'un état ni en intégrer dans le système du produit HovalSupervisor cloud de Hoval. Si le Client possède une succursale dans un pays membre de l'Union Européenne, il va alors respecter la réglementation du pays ainsi que celle de la Suisse.
- 6.2. Le Client s'engage particulièrement à respecter et observer les réglementations légales spéciales relatives aux services à distance et aux médias et les autres dispositions relatives à la protection des données, au droit d'auteur, au secret commercial, au droit concernant les marques, à la loi contre la concurrence déloyale et les domaines juridiques apparentés ainsi que le droit (fondamental) à la protection des personnes et à ne diffuser aucun contenu ni aucune prestation portant atteinte aux bonnes mœurs ou dont le contenu est douteux. Cela prévaut plus particulièrement pour ce qui est de la diffusion, la redirection vers ou la mise à disposition de sites de pornographie, de radicalisme de droite, d'incitation à la violence ou au crime, de discrimination, de jeux de hasard ou tout autre site au contenu injurieux.

- 6.3. La totalité des mots de passe attribués par Hoval doivent immédiatement être modifiés par le Client en des mots de passe connus de lui seul. La relation contractuelle via le compte utilisateur et les données d'accès (à l'exception des dispositions du point 7.2) ne sont pas transférables (y compris la location, le leasing, le prêt ou la cession d'une sous-licence). Les données d'accès doivent être tenues secrètes et être protégées par des mesures efficaces appropriées contre tout accès par des tiers. Le Client va informer immédiatement Hoval s'il soupçonne que les données d'accès puissent être connues de tiers non autorisés. Seul le Client est responsable d'un quelconque abus des données d'accès, Hoval n'endosse ici aucune responsabilité. Le Client est responsable de toutes les actions effectuées sur son compte utilisateur.
- 6.4. Le Client n'est pas autorisé à utiliser des scrapers, des robots, des spiders ou tout autre outil comparable pour la collecte de données ou de systèmes d'extraction, de programmes, d'algorithmes ou de méthodes pour chercher, acheter, copier ou contrôler le logiciel HovalSupervisor cloud. Le Client n'est en outre pas autorisé à accéder à des zones non publiques du logiciel HovalSupervisor cloud ni aux systèmes techniques sur lesquels il est fondé, à tester, scanner ni analyser la prédisposition aux pannes du logiciel Software HovalSupervisor ou à transférer sciemment des données Client contaminées par des virus ou des vers, des chevaux de Troie ou tout autre composant néfaste, ni à nuire de quelque manière au mode de fonctionnement normal du logiciel HovalSupervisor cloud.
- 6.5. Le Client n'est en outre pas autorisé à traiter, modifier, désassembler (par rétro-ingénierie), décompiler, désassembler le code programme du logiciel Software HovalSupervisor cloud ou des parties de ce dernier ou à dévoiler le code source d'une autre manière ainsi qu'à créer des outils inspirés du logiciel HovalSupervisor cloud. Les dispositions contraignantes de la loi fédérale relative au droit d'auteur et aux droits de protection apparentés (URG) ainsi que les dispositions légales contraignantes dans le cadre de la reprise autonome des articles 5 et 6 de la directive 2009/24/CE (Directive concernant la protection juridique des programmes d'ordinateur) restent toutefois inchangées. Le Client ne doit également pas confier les mesures susnommées à des tiers.
- 6.6. Hoval se réserve dans tous les cas un droit de vérification et un droit de décision finale concernant les obligations énoncées aux points 6.1 à 6.5. La société Hoval est à tout moment autorisée, après notification préalable ou simultanée au Client, à interdire toute poursuite de l'utilisation, si, selon l'appréciation fondée de Hoval, cette dernière est contraire aux obligations des points 6.1 à 6.5.
- 6.7. Hoval peut aussi bloquer l'utilisation globale du Client, dans la mesure où une isolation des contenus litigieux n'est pas possible ou uniquement d'une manière disproportionnée. Le Client garde la possibilité de justifier ultérieurement que lesdits contenus sont légitimes ou qu'il détient les droits nécessaires à leur utilisation et/ou publication.

Les demandes de dommages-intérêts du Client en raison de l'exercice d'un droit au blocage et à la désactivation par Hoval sont exclues.

- 6.8. Le Client garantit qu'il est propriétaire du droit d'utiliser les données et contenus qu'il transmet dans le cadre de l'exécution du contrat, également et plus particulièrement dans le cadre du présent contrat et sur Internet, et de les transmettre à Hoval pour réaliser le contrat.
- 6.9. Cela concerne plus particulièrement le consentement requis des Clients finals de Clients professionnels, les auteurs et toute autre personne disposant de droits sur les données et les contenus ainsi que les photos de personnes morales ou d'œuvres (ouvrages

architecturaux compris) ainsi que les catégories particulières de données personnelles au sens de l'art. 9 du Règlement général sur la protection des données (RGPD) et ce, même pour le consentement requis de ces personnes ou auteurs.

- 6.10. Le Client libère Hoval à la première demande de l'ensemble des prétentions de tiers et des coûts émanant de prétendues violations de droits de licence, de protection ou autres. Le Client endosse l'ensemble des obligations éventuelles, plus particulièrement à la suite de recours déposés par des tiers, même par des sociétés de gestion collective et les coûts associés, en particulier aussi les coûts raisonnables d'une défense juridique.
- 6.11. Dans le cas d'une revendication de tiers, l'obligation de Hoval de mettre à disposition les données et contenus du Client particulier, du Client professionnel et de ses Clients finals, est suspendue jusqu'à ce que le Client ait produit une clarification concluante quant aux droits sur lesdites données. Si les données et contenus mis à disposition font l'objet d'une réclamation à l'encontre de Hoval déposée par des personnes juridiques ou morales opérant pour protéger la concurrence ou par des pouvoirs publics, il en va de même.
- 6.12. Au lieu d'une interdiction des données et des contenus correspondants, Hoval peut également procéder à une suppression immédiate des contenus sur le serveur. Si, à la première demande, le Client ne supprime pas les contenus concernés du serveur, la société Hoval est autorisée à résilier aussi le contrat correspondant sans délai.
- 6.13. Les inconvénients et les surcoûts résultant de la violation de cette obligation contractuelle sont à la charge du Client.

## **7. Droit d'utilisation du Client et des utilisateurs autorisés ainsi que des Clients finals**

- 7.1. La solution logicielle mise à la disposition du Client est légalement protégée. Le droit d'auteur, le droit sur les brevets, le droit sur les marques et tous les autres droits de protection des prestations associés au logiciel ainsi qu'aux autres objets auxquels Hoval permet l'accès au Client dans le cadre de l'ébauche et de l'exécution du contrat reviennent exclusivement à Hoval dans le rapport avec le contractant. Pour autant que les droits reviennent à des tiers, Hoval dispose des droits d'exploitation correspondants.
- 7.2. Pour la durée du contrat, Hoval accorde au Client un droit non exclusif, non transférable et non sous-licenciable d'utilisation de la solution logicielle convenue et de la documentation d'utilisation associée de HovalSupervisor cloud dans le cadre de l'ampleur convenue. Le droit d'utilisation susmentionné et désigné au point 7.2 englobe
  - aussi l'utilisation par des utilisateurs autorisés opérant en tant qu'employés ou travailleurs indépendants pour le Client et signalés avant utilisation au moins par écrit à Hoval. Le Client garantit que chaque utilisateur autorisé respecte les règles de bonne utilisation de la solution logicielle conformément aux présentes conditions d'utilisation.
  - pour les Clients professionnels, l'utilisation par des Clients finals autorisés liés par contrat au Client professionnel et que le Client professionnel crée et/ou active, pour autant que le Client professionnel, dans le cadre de ses conventions contractuelles avec le Client final concerné vis à vis de Hoval, garantit
    - que le Client professionnel met à la disposition du Client final concerné l'ensemble des documents nécessaires à l'utilisation de HovalSupervisor Cloud, en particulier le manuel utilisateur ainsi que les

instructions d'emploi conforme de HovalSupervisor cloud (ces dernières sont disponibles sur le site internet national Hoval ou sur demande auprès de la succursale Hoval);

- que les conventions contractuelles avec le Client final comprennent toutes les dispositions essentielles des présentes conditions d'utilisation et que chaque utilisateur final respecte les règles de bonne utilisation de la solution logicielle conformément aux présentes conditions d'utilisation;
- que le droit d'utilisation du Client final dépend de l'existence du droit d'utilisation du Client professionnel vis à vis de Hoval;
- que le Client final, au même titre que lors de modifications du paramétrage directement au niveau des installations proprement dites, même en cas de paramétrage via HovalSupervisor cloud, ne peut déposer aucune revendication (de dommages-intérêts) vis à vis de Hoval, dans la mesure où un dommage engendré est dû à un paramétrage non conforme;
- Le Client professionnel dégage Hoval à la première demande de tous les recours de Clients finals, coûts compris, dans la mesure où il est responsable du dommage et que la cause se trouve dans sa sphère de compétence et d'organisation. Une responsabilité du Client professionnel existe entre autres si le Client professionnel a enfreint une obligation résultant des présentes CU SaaS. Le Client professionnel assume l'intégralité des engagements éventuels, plus particulièrement suite à l'utilisation par des tiers et les coûts y étant associés et plus particulièrement les coûts raisonnables d'une défense juridique.

L'utilisation s'effectue en accédant aux fonctionnalités du logiciel et à l'architecture-serveur de Hoval. Le point de transfert des prestations de Hoval est la sortie du routeur du centre de données exploité par Hoval. Le Client ne reçoit pas de droits plus étendus.

- 7.3. Une utilisation du logiciel sortant du cadre de l'utilisation aux termes du présent contrat n'est pas autorisée. Le Client n'est pas autorisé à laisser des tiers utiliser le logiciel ou à leur permettre d'y accéder et plus particulièrement, il n'est pas permis au Client de dupliquer ou de céder le logiciel, des parties de ce dernier ou des droits associés à ce dernier. Le Client est également tenu de payer les redevances dans la mesure où un tiers utilise le logiciel si et pour autant que le Client en justifie l'utilisation. Les tiers au sens susnommé ne sont pas les utilisateurs autorisés ni les Clients finals décrits selon le point 7.2.
- 7.4. En cas d'infractions graves aux obligations incombant au Client, la société Hoval est habilitée à bloquer l'accès du Client – pour les Clients professionnels aussi celui de leurs Clients finals connectés – et ce, à leur charge. Un tel blocage ne délie pas le Client de son obligation de payer la redevance pour l'utilisation du logiciel.

## **8. Garantie**

- 8.1. Sauf disposition autre ci-après, la garantie de Hoval obéit aux règles du droit locatif pour la nature convenue de l'objet de la prestation.
- 8.2. En cas de défaut, le Client a droit à une correction ou à une réexécution de la prestation au gré de Hoval. Si un défaut inhérent à l'obligation de garantie ne peut pas être éliminé ou si d'autres tentatives de correction ne sont pas tolérables pour le Client, le Client peut



résilier le contrat à la place de la correction dans la mesure où le défaut ne représente pas seulement une diminution négligeable de la validité de la prestation.

- 8.3. Pour la solution logicielle mise à disposition, Hoval garantit que la solution logicielle satisfait aux fonctions principales énumérées dans sa description du programme. En raison du grand nombre de constellations de données, de matériels et de commandes ainsi que d'erreurs de commande générées, aucune absence totale de défaut ne peut toutefois être garantie. Même une perte de données ne peut être totalement exclue. Par conséquent, le Client est tenu de sauvegarder ses données à des intervalles réguliers. Dans l'optique d'une éventuelle reconstruction en cas de perte de données, il conserve les documents nécessaires.
- 8.4. Pour la qualité de HovalSupervisor cloud, seule la description mise à disposition avant la conclusion du contrat ou convenue dans un document spécifique de HovalSupervisor cloud est déterminante. Pour les mises à jour, c'est la dernière version de la description mise à disposition qui s'applique. Cela concerne plus particulièrement aussi les propriétés en matière de sécurité informatique. Une qualité plus importante n'est pas due et ne résulte notamment pas de déclarations publiques ou de publicités de partenaires commerciaux de Hoval.

Les indications relatives aux propriétés de l'objet de la prestation, les caractéristiques techniques et les spécifications dans le concept ou les descriptions de prestation ainsi que d'autres documents liés au contrat servent uniquement à la description de la prestation concernée. Elles ne doivent pas être considérées comme garantie (ou propriété garantie) au sens du droit suisse des obligations. Une garantie n'est accordée que si elle a été explicitement validée par écrit par Hoval avant la fin du contrat.

- 8.5. Le Client est tenu de signaler immédiatement à Hoval tout défaut éventuel.
- 8.6. L'obligation de garantie s'éteint si le Client n'utilise pas la prestation mise à disposition par Hoval conformément à son usage prévu.
- 8.7. Un droit de retrait et un recours à indemnisation en lieu et place de la prestation pour cause de violation d'obligations non liées à la prestation – de soit-disant obligations secondaires – ne sont accordés au Client au delà des dispositions légales que s'il en a averti Hoval au préalable par écrit et que la violation d'obligations n'a toutefois pas été rejetée par Hoval.
- 8.8. Toute garantie pour de seules diminutions négligeables de la validité de la prestation, notamment en cas de divergence négligeable par rapport à la qualité convenue ou en cas d'atteinte négligeable à la possibilité d'utilisation de HovalSupervisor cloud est exclue. La responsabilité de plein droit pour défauts déjà présents à la conclusion du contrat est exclue.
- 8.9. L'application de droit d'auto-élimination du locataire est exclue.
- 8.10. En cas d'impossibilité ou d'échec d'élimination du défaut, de retard excessif ou inacceptable ou de refus sérieux ou définitif d'élimination du défaut par Hoval ou en cas de toute autre raison inadmissible d'élimination du défaut et justifiée pour le Client, la redevance due doit être réduite en fonction de l'ampleur de la perturbation (diminution). Le Client n'est pas habilité à faire valoir une demande de diminution en soustrayant de lui-même le montant de la diminution de la redevance (en cours) à payer; le droit d'enrichissement légitime du Client à réclamer la partie payée en trop de la redevance reste inchangé.

## 9. Responsabilité

- 9.1. Le Client a droit à indemnisation pour quelque raison juridique que ce soit en cas de défaut causé par Hoval ou l'un de ses partenaires d'exécution ou mandataires
  - a.) en cas de préméditation et de négligence grave;
  - b.) en cas de blessures corporelles mortelles ou d'atteinte à la santé;
  - c.) en cas de violation d'une obligation contractuelle essentielle dont la satisfaction permet l'exécution dans les règles du contrat et sur le respect de laquelle la partie concernée compte et peut compter, cela se limitant toutefois aux dommages raisonnablement attendus lors de l'entrée en vigueur du contrat;
  - d.) pour les recours liés au droit sur la responsabilité du fait du produit, toutefois uniquement selon les critères définis;
  - e.) pour cause de dissimulation frauduleuse d'un défaut ou en cas de reprise d'une garantie de qualité;
  - f.) en cas d'une autre responsabilité légale coercitive plus importante
- 9.2. Les limitations de responsabilité précédentes s'appliquent aussi à la responsabilité personnelle de nos représentants légaux, de nos employés et collaborateurs et de nos auxiliaires d'exécution et d'accomplissement.
- 9.3. Pour la fonctionnalité du logiciel mis à disposition par Hoval, la responsabilité est limitée jusqu'à hauteur de la rémunération convenue.
- 9.4. La responsabilité pour dommages indirects ou gains perdus est exclue.
- 9.5. Hoval n'assume la responsabilité de la perte de données, conformément aux paragraphes précédents, que si une telle perte n'a pas été évitable suite à des mesures de sauvegarde des données adaptées prises par le Client professionnel ou ses Clients finals. Si les données existantes du Client particulier, du Client professionnel ou des ses Clients finals changent, il est également tenu de procéder à une sauvegarde des données. En outre, toute responsabilité de Hoval pour cause de perte de données est soumise aux limitations jusqu'à hauteur de la redevance convenue ou calculée par Hoval.
- 9.6. La responsabilité se base sur les prescriptions légales sachant que par cas de dommage, indépendamment de la raison juridique, le montant se limite par année calendaire à la somme des redevances pour les prestations du service logiciel ciblées multipliée par le facteur 2,5.
- 9.7. Par ailleurs, Hoval n'offre aucune garantie quant à la possibilité d'envoyer et/ou de recevoir des informations. Elle n'est pas responsable ni garante des prestations rendues et de tout abus et préjudice en résultant occasionnés par des tiers n'étant pas sous contrat avec Hoval. Hoval exclut toute responsabilité pour vice de sécurité d'internet.
- 9.8. Tous les droits du Client à indemnisation dans le cas d'une dissolution du contrat sont invalides. Les prestations de service fournies jusqu'à ce moment seront facturées. Toute autre revendication est exclue.

## **10. Prescription**

- 10.1. Dans la mesure où il existe des réclamations pour défaut, elles se prescrivent en l'espace de douze mois après fourniture de la prestation.
- 10.2. Les demandes de dommages-intérêts, dans la mesure où elles ne sont pas en rapport avec un défaut, se prescrivent en l'espace d'un an depuis la fin de l'année au cours de laquelle la réclamation a été déposée et que le Client a pris connaissance ou aurait dû prendre connaissance sans grave négligence de sa part des circonstances à la base de la réclamation.
- 10.3. Les dispositions du point 10.1 et du point 10.2 ne s'appliquent pas dans la mesure où les revendications reposent sur une violation d'obligation intentionnelle ou négligente de Hoval, sur un cas de blessure mortelle corporelle ou d'atteinte à la santé, en cas de responsabilité selon la loi de responsabilité du fait du produit ou en cas d'une autre responsabilité légale contraignante.

## **11. Protection des données**

- 11.1. Les droits et les obligations en matière de protection des données des parties sont règlementées et concrétisés ci-après, plus particulièrement la répartition et l'exécution des tâches et des obligations selon le droit relatif à la protection des données applicables (plus particulièrement du RGPD et de la loi fédérale sur la protection des données [DSG]) en ce qui concerne le traitement global des données via le portail en ligne HovalSupervisor cloud.  
Le traitement global des données s'effectue conformément aux conditions d'utilisation et à la déclaration de protection des données du portail en ligne HovalSupervisor cloud.
- 11.2. Les types de données suivants sont l'objet du traitement: données de base des Clients, données des installations et de maintenance, données des utilisateurs, d'accès et de connexion. En ce qui concerne le traitement des données sur la plateforme mise à disposition par Hoval, Hoval endosse les responsabilités suivantes:
  - collecte des données;
  - enregistrement des données;
  - modification et suppression des données, limitation de leur traitement et de leur transfert;
  - sécurité raisonnable du transfert et du traitement des données. En ce qui concerne le traitement des données sur la plateforme mise à disposition par Hoval, le Client endosse les responsabilités suivantes;
  - respect de ses obligations de conservation légales, existantes en ce qui concerne les données;
  - respect des dispositions de protection des données et des exigences en vigueur nationales;
  - gestion confidentielle des données et de leur traitement opportun;
  - mise en place d'une convention conforme au droit de protection des données avec le Client final.

11.3. Les deux parties sont conjointement responsables en dépit des compétences leur étant individuellement attribuées:

- du caractère licite des traitements;
- de la satisfaction des obligations d'information sous une forme précise, transparente, compréhensible, et facilement accessible;
- du traitement des demandes des personnes concernées et de la réponse apportée;
- de l'assurance d'un traitement des données en phase avec les exigences des dispositions de protection des données applicables et avec la protection des droits de la personne concernée;
- de l'assurance de l'accès exclusif aux données personnelles par des personnes autorisées et que toutes les personnes chargées du traitement des données s'engagent à préserver la confidentialité en matière de données;
- de l'assistance réciproque lors du respect des dispositions convenues aux termes du présent contrat ainsi que des dispositions de protection des données applicables.

11.4. Chaque partie est autorisée à employer des sous-traitants dans le cadre du traitement des données et s'assure que la convention de traitement des données de commande est conclue de manière licite.

11.5. Dans la mesure où Hoval traite les données dans un pays tiers (c.-à-d. en dehors de l'Union Européenne (UE) ou de l'Espace économique européen (EEE)) ou que cela a lieu dans le cadre de l'utilisation de services de tiers ou de la diffusion ou du transfert de données à des tiers, cela ne s'effectue que si cela a lieu pour satisfaire nos obligations (pré-)contractuelles sur la base de leur consentement en raison d'une obligation juridique ou sur la base de nos intérêts légitimes. Sous réserve d'autorisations légales ou contractuelles, nous traitons ou ne faisons traiter les données dans un pays tiers qu'en présence des conditions préalables particulières de l'art. 44 et s. du RGPD ainsi que des dispositions correspondantes de la DSG), c.-à-d. que le traitement s'effectue p. ex. sur la base de garanties particulières, telles que la définition officiellement reconnue d'un niveau de protection des données conforme UE (comme en l'occurrence en ce qui concerne la Suisse) ou l'observation d'obligations contractuelles spéciales officiellement reconnues («clauses contractuelles standard»).

11.6. Les parties vont immédiatement informer l'autre partie si un organisme de surveillance en matière de protection des données s'adresse à elles en relation avec le présent contrat, la collaboration ou le traitement des données. Elles vont se concerter avant de donner suite à d'éventuelles requêtes d'organismes compétents de surveillance en matière de protection des données ou de soumettre des informations en relation avec le présent contrat, la collaboration ou le traitement des données aux organismes compétents de surveillance en matière de protection des données.

11.7. Les parties assument toute responsabilité vis à vis des personnes concernées selon les prescriptions légales en matière de protection des données.

## **12. Confidentialité**

- 12.1. Les parties s'engagent à ne pas divulguer les informations confidentielles dont elles ont eu connaissance dans le cadre de la relation contractuelle ou à ne les utiliser vis à vis de tiers et pour quelque raison que ce soit qu'avec l'accord écrit préalable de l'autre partie. Les informations à traiter de manière confidentielle englobent les informations expressément désignées comme confidentielles par la partie donneuse d'information et les informations dont la confidentialité résulte des circonstances de la cession. Cela concerne plus particulièrement l'ensemble des données des Clients finals, les indemnités compensatrices, la détermination des prix ainsi que les remises. En cas de doute, les faits doivent être traités comme confidentiels.
- 12.2. Les obligations du point 12.1 sont caduques pour les informations ou toute partie de ces dernières pour lesquelles la partie réceptrice justifie qu'elles
- a.) lui étaient connues avant la date de réception ou qu'elles étaient accessibles à tous ou qu'elles sont connues par un tiers de manière légitime et sans obligation de confidentialité;
  - b.) étaient connues du public avant la date de réception ou qu'elles étaient accessibles à tous; ou
  - c.) qu'elles étaient connues du public après la date de réception ou qu'elles sont devenues accessibles à tous sans que la partie recevant les informations n'en soit responsable.
- 12.3. Les déclarations publiques des parties concernant la collaboration ne sont faites que d'un commun accord préalable. Le Client n'est pas autorisé à agir comme représentant ou partenaire commercial de Hoval. Sans l'accord préalable de Hoval, le Client n'est pas habilité à utiliser des informations concernant une collaboration contractuelle envisagée ou existante à des fins de référence ou de marketing.
- 12.4. Les obligations selon le point 12.1. continuent d'exister même au delà de la fin du contrat pour une durée indéfinie et ce, aussi longtemps qu'une circonstance exceptionnelle selon le point 12.2. n'est pas attestée.

### **13. Dispositions finales**

- 13.1. Seul le droit matériel suisse prévaut à l'exception des accords internationaux (p. ex. CISG) et de la loi fédérale concernant le droit privé international (IPRG).
- 13.2. Le lieu d'exécution et le for judiciaire exclusif est le siège social de Hoval.
- 13.3. Si certaines dispositions devaient devenir entièrement ou partiellement caduques, cela n'affecte en rien la validité des autres dispositions de ces CU SaaS. A la place de la disposition caduque, les parties contractuelles choisissent une disposition s'approchant économiquement le plus de la disposition caduque. Il en va de même pour d'éventuelles lacunes de ces CU SaaS.
- 13.4. Les modifications et les compléments doivent se faire par écrit; cela concerne plus particulièrement la modification des présentes exigences formelles.

# Annexe 1 – Contrat de niveau de service (CNS)

## 1. Objet du règlement

1.1. Les dispositions suivantes du présent contrat de niveau de service (CNS) concrétisent l'accès au logiciel dû par Hoval sur le plan temporel et technique sous la forme d'une description de prestation.

## 2. Disponibilité technique

2.1. Toutes les indications de prestation non basées sur le temps figurant dans ce contrat de niveau de service se réfèrent à la qualité de HovalSupervisor cloud proposé aux Clients pour utilisation au niveau du point de transfert du réseau de données exploité par Hoval. Les perturbations dans le domaine de la transmission de données depuis ce point de transfert jusqu'au Client et/ou dans le domaine du système informatique du Client proprement dit ne sont pas prises en compte.

2.2. Par disponibilité technique, il faut entendre la possibilité du Client d'utiliser l'ensemble des fonctions principales du logiciel. Les périodes de défauts minimales pendant lesquelles les fonctions principales restent opérationnelles ne sont pas prises en compte lors du calcul de la disponibilité.

## 3. Disponibilité temporelle

3.1. La disponibilité temporelle indique la proportion en pourcentage de la période considérée pendant laquelle HovalSupervisor cloud est disponible au point de transfert selon les critères suivants:

Jour de la semaine	Période
Jours ouvrables (du lundi au vendredi sans jours fériés <sup>1</sup> )	de 02:00 à 24:00 (HEC) (Les travaux de maintenance et les sauvegardes de données planifiés sont effectués tous les jours entre 0:00 et 2:00. Pendant cette période, aucune exploitation n'est possible.)

3.2. En dehors des périodes mandatées par le Client, la société Hoval n'est pas obligée de mettre le logiciel d'application à disposition pour utilisation. Si la période de prestation réservée par le Client a expiré, Hoval fermera l'application.

3.3. La disponibilité temporelle est définie comme suit pour les périodes susnommées:

---

<sup>1</sup> Jours fériés les jours ouvrables: Jour de l'an 01.01.; Epiphanie 06.01.; Lundi de Pâque variable; Fête du travail 01.05.; l'Ascension variable; Lundi de Pentecôte variable; Fête-Dieu variable; Fête nationale 01.08.; Assomption 15.08.; Fête nationale Autriche 26.10.; Toussaint 01.11.; Immaculée conception 08.12.; Jour de Noël 25.12.; Saint Etienne 26.12

tous les jours ouvrables	98 %
-----------------------------	------

3.4. La disponibilité temporelle effectivement atteinte se calcule sur la base des journées de travail. Les instruments de mesure du Provider dans le centre de données servent de référence en tant que justificatif de la disponibilité.

3.5. Lors du calcul des disponibilités effectives, les périodes de panne non imputables à Hoval sont considérées comme des périodes disponibles. Ces périodes de panne ne sont donc pas néfastes et ne justifient aucune revendication quelle que soit la base juridique.

Pour ce qui est de ces périodes de panne non imputables, il s'agit par exemple des constellations suivantes:

- prestations de maintenance ou autres convenues avec le Client en raison desquelles un accès au logiciel d'application n'est pas possible;
- travaux de maintenance imprévus devenant nécessaires, si ces travaux n'ont pas été causés par une violation des obligations de Hoval à fournir le service (force majeure, plus particulièrement pannes de matériels imprévisibles, grèves, catastrophes naturelles, etc.);
- périodes de panne dues à des attaques de virus ou de hacker, dans la mesure où Hoval a pris les mesures de protection convenues et usuelles en l'absence de convention;
- périodes de panne en raison de consignes du Client, en raison de non disponibilités de l'équipement du Client ou en raison d'autres interruptions causées par le Client (p ex prestations de collaboration déficientes du Client);
- prolongations de périodes de panne occasionnées en raison d'un blocage de l'accès via console ou distant par le Client;
- périodes de panne en raison de consignes de fabricants de logiciel de composants tiers;
- périodes de panne pendant le chargement de patches de sécurité impérativement nécessaires;
- périodes de panne en raison de défauts logiciels des applications du Client ou en raison d'erreurs déclenchées par les applications ou les données du Client dans le logiciel du système et les logiciels apparentés au système; ou
- périodes de panne causées par des tiers (personnes non imputables à Hoval).

#### **4. Disponibilité due**

4.1. Le logiciel est disponible dans le temps et sur le plan technique s'il est possible d'y accéder pendant la période significative selon les points 3.3. à 3.5.

4.2. Il est du devoir du Client de signaler toute perturbation de la disponibilité à Hoval. Hoval va s'efforcer d'éliminer sans délai les perturbations. Un droit de rétablissement de la

disponibilité du logiciel n'entre pas en ligne de compte dans la mesure où la disponibilité convenue est garantie.

## **5. Priorités**

- 5.1. Si les prestations de Hoval ne sont pas conformes aux valeurs définies dans le présent contrat de niveau de service, dans le cas d'une perturbation de la disponibilité, qu'elle soit temporelle ou technique, la société Hoval est tenue de rétablir d'abord la disponibilité temporelle des prestations, puis le débit de données dû, la vitesse de réponse, la propagation des paquets et enfin le taux de perte de paquets.

## **6. Signalisation des défauts, restauration des prestations**

- 6.1. Le Client peut signaler le non respect de la disponibilité due comme un défaut. En cas de défaut, il ne va émettre des messages à propos de défauts censés être traités selon le présent SLA que via la ligne d'assistance que Hoval lui a communiquée. Lors de la signalisation du défaut, le Client doit indiquer à Hoval les personnes disponibles en tant qu'interlocuteurs chez le Client pour ce défaut et comment les joindre par téléphone. Les interlocuteurs doivent être indiqués de sorte que Hoval puisse toujours et immédiatement s'adresser à l'un des interlocuteurs mentionnés pendant la durée du défaut, au moins pendant les horaires de travail du Client.
- 6.2. Un défaut à corriger par Hoval n'existe pas en cas de perturbations de la transmission de données en dehors du réseau de données exploité par Hoval, p. ex. suite à une absence ou un vice de prestation des autres Providers ou opérateurs de télécommunication, ou suite à une exploitation contraire au contrat des capacités système mises à disposition, p. ex. suite à un nombre excessif d'accès par le Client.

## **7. Rémunération**

- 7.1. Aucune redevance distincte pour l'exécution des services selon le présent SLA ne sera prélevée. Si toutefois le Client a signalé une panne et s'il s'avère, après un contrôle, que la panne n'est pas survenue suite à une circonstance imputable au Client, Hoval peut facturer au Client les prestations effectuées pour détecter la panne aux taux horaires en vigueur pour de telles prestations, conformément à la liste de prix Hoval à moins que le Client n'ait pas pu reconnaître avec toute la diligence requise que la panne soit survenue suite à une circonstance ne lui étant pas imputable.