

Conditions Générales E-Secure Sàrl – Édition de 2020 - Version Révisée 2025

1 OBJET ET DEFINITIONS

Les présentes conditions générales permettent au Client de commander des services managés, de sécurité, de formation, cloud, conseils, audits, projets, maintenances ou autres services (ensemble « Services »), ainsi que des machines ou logiciels de tiers (« Produits Tiers ») et du logiciel E-Secure (« Produit E-Secure »), (ensemble « Produits ») disponibles auprès de E-SECURE Sàrl (« E-Secure »). Les détails des Services ou des Produits figurent dans un contrat, offre, annexe ou commande (« Offre »). Ces conditions générales et l'Offre applicable (ensemble, le « Contrat ») constituent l'intégralité de l'accord entre le Client et E-Secure.

2 SERVICES

Les Services peuvent être fournis sur le site du Client ou à distance. Le Client fournira au personnel de E-Secure un accès à ses sites et ses équipements informatiques pour l'exécution des Services, sans frais d'accès supplémentaires, sous réserve des frais de débours prévus à la Section 6. Il s'assurera aussi que ses collaborateurs et ses tiers coopèrent avec E-Secure, adéquatement et dans les délais. Le Client accepte qu'une coopération inadéquate ou retardée dans ses obligations peut conduire à un effort additionnel et des frais facturables par E-Secure aux taux horaires alors applicables.

2.1 DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE

E-Secure sera titulaire des droits d'auteur sur les œuvres protégées par le droit de la propriété intellectuelle, qu'elle livre ou développe pour le Client au titre d'une Offre (ci-après les « Éléments »). Certains

éléments peuvent être soumis à un contrat de licence distinct, comme un logiciel d'un éditeur tiers. Il est soumis aux dispositions de licences relatives au logiciel. E-Secure concède au Client une licence irrévocable (sous réserve du paiement), mondiale et non exclusive pour utiliser, exécuter, reproduire, afficher, réaliser des produits dérivés des éléments (hors logiciel sous licence), mais uniquement au sein de son entreprise. Le Client déclare accorder à E-Secure l'accès complet à l'environnement informatique nécessaire à E-Secure pour effectuer les Services.

2.2 SERVICES DE FORMATION

Dans le cadre des Services de formation, la documentation et les supports et contenus y relatifs restent la propriété exclusive de E-Secure. Toute transmission à un tiers est prohibée sans l'accord écrit de E-Secure.

3 SERVICES CLOUD

3.1 DISPONIBILITE ET HEBERGEMENT

Sauf indication contraire dans l'Offre, les Services cloud sont hébergés chez un sous-traitant tiers et utilisés pour certains Services gérés par E-Secure, et sont conçus pour être disponibles 24/7, à l'exclusion des périodes de maintenance planifiées. Les droits d'utilisation du Client sont indiqués dans l'Offre. Le Client se conformera aux instructions raisonnables de E-Secure ou de son sous-traitant, et est responsable de l'utilisation des Services cloud par toute personne accédant aux Services cloud en utilisant les droits d'accès au compte du Client.

3.2 PROPRIETE ET PROTECTION DU CONTENU

Les Services cloud sont conçus pour protéger le contenu placé par le Client. Ce contenu reste la propriété du Client. Le Client autorise E-Secure à accéder, utiliser, stocker et traiter ce contenu dans la mesure strictement nécessaire à la fourniture des Services cloud. E-Secure limitera son droit d'accès et son utilisation aux employés et sous-traitants de E-Secure qui en ont besoin pour fournir les Services cloud. E-Secure ne divulguera pas le contenu du Client à des tiers non autorisés.

3.3 RESTITUTION ET DESTRUCTION DU CONTENU

E-Secure retournera ou détruira le contenu du Client dans un délai de 30 jours suivant la résiliation des Services cloud, ou à une date antérieure demandée par le Client, sauf obligation légale de conservation. E-Secure pourra facturer certaines activités effectuées à la demande du Client (par exemple, livraison du contenu dans un format spécifique ou extraction anticipée).

E-Secure et ses sous-traitants se réservent le droit de modifier l'environnement informatique utilisé pour fournir les Services cloud, sans dégrader ses fonctionnalités ou dispositifs de sécurité.

3.4 SAUVEGARDE ET RESTAURATION

En cas de perte ou de dommage du contenu du Client, E-Secure assistera le Client dans la restauration de celui-ci sur la base de la dernière copie de sauvegarde disponible, dans un format compatible.

3.5 UTILISATION ACCEPTABLE

Un Service cloud ne pourra pas être utilisé pour du contenu ou des activités à caractère illégal, obscène ou frauduleux, dans aucune juridiction et pour aucun utilisateur, comme, par exemple, un contenu de nature à contribuer ou à

causer un préjudice, interférer ou porter atteinte à l'intégrité ou à la sécurité d'un réseau ou d'un système, le contournement des filtres, l'envoi de messages injurieux, trompeurs ou non sollicités, de virus, de code malveillant, la violation de droits de tiers ou pour fournir des Services d'hébergement ou des Services partagés à tout tiers quel qu'il soit. Dans le cas d'une plainte ou d'une notification de violation, l'utilisation peut être suspendue jusqu'à la résolution du cas, et résiliée si le cas n'est pas résolu dans les meilleurs délais.

3.6 NOTIFICATION

E-Secure notifiera au Client tout accès tiers non autorisé au contenu du Client dont E-Secure aurait connaissance, dans les meilleurs délais et conformément aux obligations légales applicables. E-Secure usera de la diligence raisonnable pour remédier aux vulnérabilités de sécurité identifiées.

Une partie du contenu du Client peut être soumise à des réglementations ou nécessiter des mesures de sécurité en sus de celles indiquées par E-Secure dans une offre. Le Client ne saisira ou ne fournira pas ledit contenu sauf si E-Secure a accepté au préalable par écrit de mettre en œuvre des mesures de sécurité supplémentaires.

4 PRODUITS

4.1 PRODUITS TIERS

Les Produits Tiers sont des machines ou des logiciels d'un fabricant ou éditeur tiers autres que E-Secure, que E-Secure procure en vue d'une acquisition par le Client (toutefois, les machines et les logiciels utilisés par des Services ne sont pas des Produits).

Sauf indication différente dans les conditions du tiers, la livraison est effectuée « Ex-Works », le risque de perte

et dommage passe au Client à la sortie d'usine. E-Secure transfère la propriété des machines au Client dès leur paiement intégral. En plaçant une commande ou en acceptant une Offre pour un Produit, le Client déclare accepter les conditions du fabricant ou de l'éditeur des Produits qui prévalent sur les présentes conditions générales.

4.2 PRODUITS E-SECURE

Les Produits E-Secure sont des logiciels sous licence édités par E-Secure. La licence concédée par E-Secure au Client est non exclusive et autorise le Client à utiliser le logiciel dans les limites émises ici et dans l'Offre, en contrepartie du paiement. Le Client n'est pas autorisé à accorder des sous-licences ni à céder ou à transférer la licence d'un logiciel. E-Secure reste l'unique propriétaire des logiciels.

5 GARANTIES

E-Secure garantit qu'elle fournit les Services de façon professionnelle, par du personnel compétent, conformément aux dispositions contenues dans l'Offre applicable. Hormis lesdites garanties, E-Secure ne fournit aucune autre garantie, de quelque nature que ce soit, pour un Service ou pour un Produit. Toutefois, les éventuelles garanties et indemnités d'un fabricant ou d'un éditeur sur un Produit sont transférées directement au Client, sans que E-Secure en soit l'intermédiaire et étant entendu qu'en aucune circonstance une quelconque de ces garanties ou indemnités ne s'appliqueront à E-Secure.

E-Secure ne garantit ni le fonctionnement ininterrompu et sans erreur d'un Service, ni la correction de tous les défauts, ni la prévention des interruptions d'un Service par des tiers ou l'accès non autorisé par des tiers à un Service. Les délais ou dates mentionnés le sont à titre indicatif. Ces garanties sont les garanties exclusives de

E-Secure et remplacent toutes les autres garanties, y compris celles du Code des Obligations, de non-contrefaçon et d'aptitude à l'exécution d'un travail donné. Les garanties de E-Secure ne s'appliqueront pas en cas d'utilisation incorrecte, de modification, de dommage non causé par E-Secure, du non-respect des instructions fournies par E-Secure.

6 REDEVANCES, TAXES ET PAIEMENTS

Le Client s'engage à payer toutes les redevances prévues dans le Contrat, les redevances applicables à toute utilisation au-delà des autorisations, tous droits de douane, taxes ou contributions imposés au titre du Contrat, ainsi qu'en cas de retard de paiement des frais de rappel de CHF 40.- augmentés d'une pénalité de 8% calculée au prorata entre la date de facture et celle de réception du paiement. Le Client payera aussi pour les frais de débours raisonnablement encourus (trajet, travail ou temps de trajet en dehors des horaires normaux, parking, etc.).

Sauf si spécifié autrement dans une Offre, les redevances récurrentes seront dues à l'avance et les Produits prépayés. Les montants spécifiés dans l'Offre sont mentionnés hors TVA. Les Services prépayés doivent être utilisés dans la période applicable. E-Secure n'accordera aucun crédit ou remboursement concernant les redevances prépayées, les redevances uniques ou autres redevances déjà exigibles ou payées. Les montants sont exigibles à réception de la facture et payables dans les trente (30) jours de la date de la facture.

E-Secure se réserve le droit de modifier les redevances périodiques dans le cas où ses coûts venaient à augmenter. Un réajustement ne s'appliquera pas rétroactivement, mais sera applicable dans tous les cas lors d'une période de renouvellement.

6.1 AUDITS DE CONFORMITE

Route de Ferney 211 - 1218 Le Grand-Saconnex

Tél. +41 22 552 10 00 - info@e-secure.ch

www.e-secure.ch Édition de 2020 - Version Révisée 2025

Le Client coopérera dans le cas où E-Secure ou les auditeurs de ses sous-traitants demandent à vérifier le respect des conditions, notamment des licences et mesures d'utilisation, et commandera dans les meilleurs délais tout droit d'utilisation requis et paiera les redevances supplémentaires aux prix en vigueur (y compris les utilisations au-delà des autorisations ou droits du Client, ainsi que le support ou la maintenance associés), et toutes autres obligations déterminées par suite de ladite vérification.

7 RESPONSABILITÉ

Quelle que soit la nature, le fondement et les modalités d'une réclamation, l'entière responsabilité de E-Secure pour l'ensemble des réclamations liées au Contrat sera limitée aux montants payés (en cas de redevances périodiques, l'équivalent de 4 mois de redevances périodiques s'applique) pour le Produit ou Service à l'origine de la réclamation. Cette limite s'applique collectivement à E-Secure, ses sous-traitants et fournisseurs. Cette limitation ne s'applique pas en cas de dommages corporels, de dol ou de faute intentionnelle de E-Secure.

La responsabilité de E-Secure ne pourra être engagée en cas d'atteinte à la réputation, de dommages indirects, de préjudice économique et de perte de bénéfice, d'activité commerciale, de valeur, de revenu, de clientèle ou d'économie escomptée.

E-Secure n'est pas responsable pour les réclamations en contrefaçon fondées sur des Produits, des éléments non fournis par E-Secure ou toute infraction à la législation en vigueur ou aux droits de tiers, que ces derniers soient occasionnés ou non par le contenu ou les éléments du Client.

8 DURÉE ET RÉSILIATION

8.1 DURÉE INITIALE ET RENOUVELLEMENT

Pour les Services récurrents (comme les Services managés et la maintenance), la durée initiale est mentionnée dans l'Offre. Cette durée initiale sera automatiquement prolongée, d'année en année, pour une nouvelle période de 12 mois.

8.2 SUSPENSION DES SERVICES CLOUD

E-Secure pourra suspendre ou limiter l'utilisation des Services cloud si E-Secure détermine que le Client a commis un manquement grave à ses obligations, une atteinte à la sécurité ou une infraction à la loi. Les redevances continueront de s'appliquer pendant une telle suspension. Si la cause de la suspension peut raisonnablement être résolue, E-Secure informera le Client des mesures que ce dernier doit prendre pour rétablir les Services cloud. Si le Client ne parvient pas à prendre lesdites mesures dans un délai raisonnable, E-Secure est autorisée à résilier les Services cloud.

8.3 RESILIATION ORDINAIRE

Après expiration de la durée initiale mentionnée en 8.1, chacune des parties peut résilier le Contrat avec un préavis écrit de 60 jours avant la fin d'une période de renouvellement annuelle. Dans ce cas, E-Secure fournira les Services et le Client paiera les redevances et sommes dues jusqu'à la date effective de résiliation. En outre, le Client s'acquittera de ses obligations, des coûts raisonnablement causés à E-Secure suite à cette résiliation anticipée (comme ceux relatifs aux sous-traitants) ; cette disposition s'applique aussi en cas de résiliation par E-Secure pour manquement grave. E-Secure prendra les mesures raisonnables pour réduire lesdits coûts. Une commande placée pour un Produit Tiers est non résiliable par le Client.

8.4 RESILIATION POUR MANQUEMENT GRAVE

Chaque partie peut résilier le Contrat pour manquement grave de l'autre partie à ses obligations auxquelles elle n'aurait pas remédié dans un délai raisonnable suivant notification à la partie défaillante.

8.5 DISPOSITIONS SURVIVANT A LA RESILIATION

Toute disposition qui, par nature, survit à la résiliation du Contrat reste en vigueur jusqu'à sa complète exécution et s'applique aux ayants droit et cessionnaires des deux parties.

9 PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

9.1 RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Si le Client met des données personnelles à la disposition de E-Secure, le Client est considéré comme le seul Responsable de traitement et désigne E-Secure comme le sous-traitant pour traiter ces données personnelles. Ni le Client, ni E-Secure n'utiliseront des données personnelles de façon contraire aux lois sur la protection des données personnelles.

Sauf disposition contraire dans une Offre, E-Secure ne traitera les données personnelles que pour autant que cela soit nécessaire pour fournir le Service conformément aux dispositions de l'Offre et le Client déclare que ce traitement est conforme à ses instructions.

9.2 SOUS-TRAITANTS

Le Client accepte que E-Secure utilise des sous-traitants pour fournir les Services. La liste des sous-traitants principaux est communiquée au Client dans l'Offre ou sur demande. Quand des sous-traitants traitent des données personnelles du Client, le Client reconnaît avoir reçu suffisamment d'informations sur ces sous-traitants. E-Secure informera le Client de tout changement substantiel concernant ses sous-traitants dans un délai

raisonnable, permettant au Client de formuler des objections le cas échéant.

9.3 NOTIFICATION DE VIOLATION DE DONNÉES

E-Secure notifiera au Client toute violation de données personnelles dont elle aurait connaissance dans un délai maximum de 72 heures suivant la découverte de la violation, afin de permettre au Client de respecter ses propres obligations légales de notification.

9.4 COOPÉRATION ET EXERCICE DES DROITS

E-Secure apportera une coopération raisonnable au Client dans le respect des obligations légales mises à la charge du Client, y compris :

- Lorsqu'un accès aux données personnelles est accordé par E-Secure
- Pour permettre au Client de répondre aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées (accès, rectification, suppression, portabilité, opposition)
- Pour la réalisation d'analyses d'impact relatives à la protection des données

Le Client est responsable de l'exercice de ses obligations réglementaires. E-Secure ne se substitue pas au Client dans l'exécution de ses obligations réglementaires et n'assume aucune responsabilité pour les opérations ou activités du Client.

9.5 RESTITUTION ET DESTRUCTION DES DONNÉES

E-Secure retournera ou détruira les données personnelles du Client dans un délai de 30 jours suivant la résiliation des Services, ou à la demande anticipée du

Client, sauf obligation légale de conservation.

9.6 ACCORDS COMPLÉMENTAIRES

Si la loi l'exige, les parties signeront des accords supplémentaires pour la protection des données personnelles.

9.7 TRAITEMENT DES COORDONNÉES PROFESSIONNELLES

Le Client accepte que E-Secure et ses sous-traitants puissent traiter les coordonnées professionnelles du Client et celles de ses employés et sous-traitants en vue de poursuivre les relations professionnelles entre les parties, conformément aux lois applicables à la protection des données personnelles. Le Client assure avoir obtenu l'accord nécessaire aux fins susmentionnées et E-Secure se conformera à leurs demandes d'accès, de mise à jour, de correction ou de suppression de leurs coordonnées.

9.8 CONFIDENTIALITÉ

Si un accord de confidentialité a été signé avant l'Offre, cet accord est incorporé dans le Contrat et régi par ses dispositions. Dans le cas contraire, les parties conviennent de ce qui suit :

Chacun s'engage à traiter de manière confidentielle toutes les informations que l'autre partie lui transmet. En particulier, les informations suivantes sont considérées comme confidentielles :

- Les documents portant une mention « confidentiel »
- Celles qui sont oralement mentionnées comme confidentielles au moment de leurs divulgations
- Celles relevant du secret d'affaires (comme les informations de clientèles, financières, etc.)

Toutefois, du moment où une information est, ou devient, publiquement accessible (sans faute de la part du receveur de l'information), elle n'est plus confidentielle. La période de confidentialité est de quatre ans à compter de la date de divulgation.

10 LOIS APPLICABLES ET COMPETENCE TERRITORIALE

Chacune des parties est responsable du respect des lois et réglementations applicables : à ses activités et son contenu dans le cloud ; aux importations et exportations ; aux sanctions économiques ; ainsi qu'aux restrictions de transferts de données.

E-Secure est soumise à la loi fédérale sur la protection des données et déclare s'y conformer. Les deux parties consentent à l'application du droit suisse au présent Contrat, nonobstant tout principe de conflit de lois. Les parties conviennent que le for juridique exclusif est à Genève. Si l'une des clauses du Contrat est nulle ou inapplicable, les autres clauses resteront en vigueur et conserveront leur plein effet. La convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises du 11 avril 1980 ne s'applique pas.

11 DISPOSITIONS GÉNÉRALES

11.1 ACCEPTATION ET MODIFICATIONS

La commande, l'enregistrement, l'utilisation ou le paiement d'un Produit ou d'un Service vaut acceptation de l'Offre applicable. Le Contrat pouvant s'appliquer à des Offres futures, E-Secure se réserve le droit de le modifier, ces modifications devant être notifiées au Client moyennant un préavis écrit d'au moins trois mois. Les modifications ne sont pas rétroactives et s'appliquent cependant aux nouvelles Offres et aux renouvellements. Pour les Offres renouvelables pour une période définie, le Client peut demander à ce que

E-Secure diffère la date d'effet jusqu'à la fin de la période contractuelle en cours.

11.2 UTILISATION DES SERVICES ET AUTORISATIONS

Le Client est responsable de l'utilisation des Services et des Produits et de l'obtention de toutes les autorisations nécessaires pour utiliser, fournir, stocker et traiter du contenu dans le cloud, ou d'autres Services. Le Client autorise E-Secure à utiliser ce contenu dans la mesure strictement nécessaire à la fourniture des Services.

En utilisant un Service, le Client reconnaît qu'il lui appartient de vérifier que celui-ci répond à ses besoins et exigences techniques, fonctionnelles et réglementaires.

11.3 RESSOURCES ET PERSONNEL

E-Secure pourra utiliser des ressources d'autres sites, ainsi que celles de tiers pour la fourniture de Services.

Les parties sont des co-contractants indépendants. Chaque partie détermine l'affectation de son propre personnel et de ses sous-traitants et reste responsable de leur direction, contrôle et rémunération. Toute location de personnel est explicitement exclue.

11.4 NON-DÉBAUCHAGE

Pendant toute la durée du Contrat et pour les 12 mois qui suivent, le Client accepte de ne pas débaucher, ni solliciter, directement ou indirectement un employé de E-Secure. Dans le cas d'un manquement à cette obligation, le Client paiera à la première demande l'équivalent de 18 mois du salaire brut de l'employé concerné.

11.5 CESSIION

d'utilisation (CGU) s'appliquent pour le surplus.

Le Contrat ne peut être cédé, en tout ou partie, sans l'accord préalable écrit de l'autre partie. Toutefois, E-Secure peut céder ses droits à paiement sans l'accord du Client.

11.6 NOTIFICATIONS

Toute notification doit être adressée par écrit à l'adresse mentionnée sur l'Offre, sauf si une partie indique par écrit une adresse différente.

11.7 INTÉGRALITÉ DE L'ACCORD

Le Contrat remplace toute transaction commerciale ou discussion entre les parties. En cas de contradiction, une Offre prévaut sur les dispositions des conditions générales.

11.8 DROITS DE TIERS

Ni ce Contrat ni aucune transaction qui s'y réfère ne créent de droit au profit de tiers.

11.9 FORCE MAJEURE

Aucune des parties ne sera tenue responsable de l'inexécution de ses obligations non monétaires en cas de circonstances indépendantes de sa volonté.

11.10 BONNE FOI

Avant de formuler une réclamation, chacune des parties accordera à l'autre un délai raisonnable pour remplir ses obligations. Chacune des parties convient de ne pas retarder ou retenir sans motif légitime une acceptation, un consentement ou une action similaire qui est requis de sa part au titre du Contrat.

11.11 CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DU SITE INTERNET

En cas d'utilisation du site internet d'E-Secure pour l'obtention d'une offre ou d'un produit, les conditions générales