

Conditions générales de vente (CGV)

Version 2026-01-28 – remplace la version 2022

Document destiné aux clients professionnels (B2B). En cas d'utilisation par un consommateur, des dispositions légales impératives peuvent s'appliquer.

1. Champ d'application et définitions

Les présentes CGV régissent l'ensemble des relations contractuelles entre SystemD Sàrl (« SystemD ») et son client (« Client »), sauf dérogation préalable, expresse et écrite. Elles s'appliquent notamment à la vente de matériel, la fourniture de logiciels/licences, ainsi qu'aux prestations de services informatiques (projets, installation, maintenance, assistance, infogérance, etc.).

En cas de contradiction entre (i) une offre/commande/contrat spécifique et (ii) les présentes CGV, les dispositions de l'offre/du contrat spécifique prévalent pour les points concernés.

2. Offres, commandes et conclusion du contrat

Sauf indication contraire, les offres de SystemD sont valables 15 jours calendaires. Les commandes peuvent être transmises par écrit (courrier), par e-mail ou via tout autre canal convenu.

Le contrat est réputé conclu dès (i) la confirmation de commande écrite de SystemD ou (ii) le début d'exécution des prestations. Toute contestation d'une confirmation de commande doit être formulée par écrit dans un délai de 5 jours ouvrables dès sa réception.

3. Prix, frais et conditions de paiement

Les prix sont indiqués en francs suisses (CHF) et hors TVA. La TVA au taux légal en vigueur est facturée en sus.

Sauf indication contraire, les factures sont payables à 15 jours nets, sans escompte. Pour les commandes ou projets d'un montant global supérieur à CHF 3'000.-, SystemD peut exiger un acompte (par défaut 1/3) à la commande ou avant le début des travaux.

Les frais de port, d'assurance, d'expédition, ainsi que les frais de déplacement et de stationnement éventuels sont à la charge du Client, sauf mention contraire dans l'offre.

En cas de retard de paiement, SystemD se réserve le droit de facturer des frais de rappel, de suspendre les prestations en cours, ainsi que des intérêts moratoires (au minimum 5% l'an, ou un taux supérieur convenu au contrat) et des frais de recouvrement raisonnables.

4. Livraison, transfert des risques et contrôle

Les délais de livraison sont communiqués à titre indicatif, sauf engagement écrit contraire. Un dépassement peut survenir notamment en cas d'événements imprévus ou de retards fournisseurs.

Sauf accord contraire, les livraisons peuvent être effectuées partiellement et facturées au fur et à mesure.

Le Client doit vérifier sans délai l'état des livraisons (matériel, accessoires, licences, etc.) et notifier par écrit toute anomalie (dommages, manquants, erreur de référence) dans les 5 jours ouvrables suivant la livraison. À défaut, la livraison est réputée acceptée.

5. Prestations de services, rendez-vous et collaboration du Client

Les prestations (installation, configuration, migration, formation, support, etc.) sont fournies selon l'offre/contrat ou, à défaut, selon les bonnes pratiques du secteur. Le Client s'engage à coopérer activement, notamment en :

- mettant à disposition les accès, informations et ressources nécessaires (comptes, mots de passe, contacts, documentation, etc.) ;
- garantissant un environnement conforme (alimentation électrique, réseau, locaux, sécurité des personnes et des biens) ;
- réalisant, avant toute intervention à risque, des sauvegardes complètes et vérifiées de ses données, sauf si une prestation de sauvegarde est explicitement incluse au contrat.

Sauf stipulation contraire, les services non compris dans l'offre forfaitaire sont facturés au tarif horaire en vigueur. Les majorations suivantes peuvent s'appliquer :

- Lun.–Ven. 08:00–17:00 : tarif de base ;
- Lun.–Ven. 17:00–24:00, Sam. 08:00–18:00 : +50% ;
- Lun.–Ven. 00:00–08:00, Sam. dès 18:00, Dimanches et jours fériés : +150%.

6. Réception et acceptation des travaux

Pour les projets (mise en service, migration, développement, etc.), SystemD peut prévoir une phase de réception. À défaut de réserve écrite du Client dans les 5 jours ouvrables suivant la remise ou la mise en production, la prestation est réputée acceptée.

7. Garantie (matériel) et exclusions

Sauf conditions particulières du fabricant ou de l'éditeur, les produits matériels sont garantis contre tout défaut de matière ou de fabrication pendant 24 mois à compter de la date de livraison. La garantie ne prolonge pas sa durée en cas d'intervention.

La garantie couvre, au choix de SystemD, la réparation ou le remplacement de l'élément reconnu défectueux, pour autant que le produit ait été soumis au service après-vente et que l'accord de SystemD ait été obtenu avant tout retour/remplacement.

Sont notamment exclus de la garantie : l'usure normale, les dommages dus à un usage non conforme, une intervention non autorisée, une configuration inadaptée, un défaut d'entretien, des surtensions, ainsi que

les vices apparents signalables lors de la livraison. Les frais de port peuvent être à la charge du Client selon le cas.

8. Logiciels, licences et services cloud

Les logiciels (y compris Microsoft 365, solutions cloud, antivirus, etc.) sont fournis sous forme de licences ou d'abonnements régis en premier lieu par les conditions de l'éditeur/fournisseur. SystemD ne peut être tenue responsable des modifications, interruptions ou restrictions imposées par ces tiers.

Sauf indication expresse, SystemD ne garantit pas l'adéquation d'un service cloud à une exigence réglementaire particulière du Client (p.ex. exigences sectorielles, archivage légal, résidence des données).

9. Sauvegardes, sécurité et données

La protection des données et la continuité d'activité relèvent d'une organisation globale (procédures, sauvegardes, tests de restauration, sécurité). Sauf engagement contractuel contraire, le Client demeure responsable de :

- définir sa politique de sauvegarde et de conservation ;
- valider régulièrement l'intégrité des sauvegardes et effectuer des tests de restauration ;
- mettre en place des mesures de sécurité appropriées (MFA, gestion des accès, mises à jour, antivirus/EDR, etc.).

Lorsque SystemD fournit une prestation de sauvegarde ou de reprise (p.ex. sauvegarde d'environnements Microsoft 365 ou d'autres données), les périmètres, fréquences, rétentions, exclusions et responsabilités sont décrits dans l'offre/contrat.

10. Responsabilité

Le Client reconnaît que l'informatique peut comporter des risques (pannes, indisponibilités, incompatibilités, failles de sécurité, pertes de données). Le Client demeure responsable de l'utilisation de ses systèmes, de la conformité de son environnement et de ses sauvegardes.

Dans les limites autorisées par le droit suisse, la responsabilité de SystemD est limitée aux dommages directs prouvés, et plafonnée au montant des prestations facturées au titre du contrat concerné sur les 12 derniers mois. Sont exclues, dans toute la mesure permise, les pertes indirectes ou consécutives (perte de bénéfice, perte d'exploitation, perte de production, perte de données, atteinte à l'image, etc.).

SystemD n'est pas responsable des dommages résultant de (i) l'intervention de tiers, (ii) des produits/services de fournisseurs externes, (iii) un usage non conforme, (iv) la négligence ou la violation des obligations de collaboration du Client, ou (v) un cas de force majeure.

11. Protection des données (LPD) et confidentialité

Chaque partie respecte la législation suisse applicable en matière de protection des données (notamment la LPD/nLPD) ainsi que, le cas échéant, d'autres réglementations applicables au Client (p.ex. RGPD) dans la mesure où elles s'imposent.

Si SystemD traite des données personnelles pour le compte du Client (prestataire), les parties peuvent conclure un accord de traitement des données (ATD/DPA) précisant les mesures techniques et organisationnelles, la sous-traitance et les instructions du Client.

Les parties s'engagent à garder confidentielles les informations non publiques obtenues dans le cadre du contrat, y compris les identifiants d'accès. Cette obligation subsiste après la fin du contrat.

12. Propriété intellectuelle

Sauf stipulation contraire, SystemD conserve l'ensemble des droits de propriété intellectuelle sur ses méthodes, scripts, modèles, documentations et livrables génériques. Le Client obtient un droit d'utilisation non exclusif des livrables fournis, strictement pour ses besoins internes, après paiement intégral.

Les droits relatifs aux logiciels de tiers (éditeurs/fournisseurs) sont régis par leurs licences respectives.

13. Résiliation, suspension et fin de contrat

En cas de manquement grave du Client (notamment retard de paiement, refus de collaboration, usage illicite), SystemD peut suspendre les prestations après mise en demeure restée sans effet, sans préjudice de ses autres droits.

Pour les abonnements et contrats récurrents, les conditions de durée, renouvellement et résiliation figurent dans l'offre/contrat. À défaut, chaque partie peut résilier pour la fin d'un mois moyennant un préavis de 30 jours.

À la fin du contrat, le Client reste redevable des montants échus. Les opérations de réversibilité (export, remise des données, transfert vers un nouveau prestataire) sont facturées selon le temps passé, sauf convention contraire.

14. Force majeure

Aucune partie ne pourra être tenue responsable d'un retard ou d'une inexécution due à un événement échappant à son contrôle raisonnable (force majeure), notamment : panne majeure d'infrastructure, indisponibilité fournisseur/cloud, incendie, inondation, grève, décision d'autorité, cyberattaque d'ampleur, etc. La partie affectée informe l'autre partie sans délai et met en œuvre des mesures raisonnables pour limiter les effets.

15. Dispositions finales

SystemD peut modifier les présentes CGV pour des raisons légitimes (évolution des prestations, exigences légales, etc.). La version en vigueur est celle publiée/communiquée au moment de la commande, sauf contrat cadre prévoyant une procédure spécifique.

Si une clause devait être déclarée nulle ou inapplicable, les autres clauses demeurent valables; la clause concernée sera remplacée par une disposition se rapprochant au mieux de l'intention économique initiale.

Les présentes CGV et les contrats conclus en application sont régis par le droit suisse. Le for juridique est à Lausanne, sous réserve de for impératif.