

Conditions Générales de Siemens Suisse SA, Building Technologies, pour les services (Version 01.2018)

1. Champ d'application

1.1 Les présentes conditions générales régissent les relations contractuelles entre le client et Siemens Suisse SA, Building Technologies (« BT ») et s'appliquent à toutes les prestations de services que BT fournit au client pour ses installations et systèmes de sécurité et de gestion technique des bâtiments (« système[s] ») ainsi que leurs composantes (matérielles et logicielles), et/ou pour le contrôle et l'optimisation de l'efficacité énergétique desdits systèmes. Elles s'appliquent également lorsque le client accède indirectement à ses propres systèmes par l'intermédiaire des systèmes BT.

1.2 Les prestations de services peuvent être fournies par BT en régie ou dans le cadre d'un contrat de maintenance ou de services (« contrat »).

1.3 La conclusion du contrat ou de prestations en régie implique l'acceptation et le respect des présentes conditions générales de Building Technologies concernant les services (« CGS BT »). Toute disposition contraire ou convention particulière n'est valable que si elle a été expressément acceptée par écrit par BT.

2. Prestations (nature et étendue)

2.1 Les prestations de services que doit fournir BT, ainsi que leur durée et leur périodicité, sont fournies en fonction du type, de l'âge et de la taille du système et en tenant également compte des besoins concrets du client indiqués dans le contrat (« prestations contractuelles ») ou sont convenues pour chaque cas avec le client (« prestations en régie »), désignées ensemble avec les prestations contractuelles : « prestations ».

2.2 Les prestations de services ne sont en principe fournies que pour des produits autorisés par BT. Le contenu précis et l'ampleur de chaque prestation contractuelle sont définis dans un document séparé, intitulé « Description des prestations », dont la version en vigueur fait partie intégrante du contrat.

2.3 Siemens BT part du principe que le client entretient et garantit une politique de sécurité conforme à l'état de la technique et qu'il prend et met à jour les mesures adéquates de protection (comme par ex. les mises à jour de sécurité du système et des logiciels antivirus).

2.4 Dans la mesure où un accès à distance sur les systèmes du client est nécessaire pour fournir certaines prestations de services, le client met en place celui-ci à ses frais et à ses risques. Il délivre les droits nécessaires et informe BT et ses collaborateurs, à ses frais, des procédures applicables à son système informatique.

2.5 L'accès à distance s'inscrit dans le cadre du concept de sécurité de Siemens applicable au moment de l'accès. Siemens a le droit de modifier ce concept de sécurité en tout temps sans préavis, pour autant que cela ne menace pas l'exécution des accès à distance. Si l'accès à distance ne peut pas être exécuté ou maintenu dans le cadre de ce concept de sécurité, BT est libérée de l'obligation de fournir ses prestations, sans indemnisation, pour la durée de l'interruption.

2.6 Si le contrat n'est conclu qu'après expiration de la garantie convenue dans le contrat de livraison du système, les prestations contractuelles ne peuvent être exécutées qu'après une première inspection effectuée à titre onéreux. Les mesures d'entretien considérées comme nécessaires à la suite de cette première inspection sont exécutées par BT et facturées à part.

2.7 La nature et l'étendue concrète des prestations en régie sont déterminées individuellement avec le client.

2.8 Pour chaque action entreprise dans le cadre de l'exécution des prestations, les collaborateurs de BT établissent un rapport de mission servant de preuve pour l'action réalisée.

3. Lieu d'exécution et exécution des prestations

3.1 Les prestations sont exécutées en Suisse et au Liechtenstein, au lieu où se situe le système, dans les ateliers de BT ou à distance, suivant la libre appréciation de BT. Les livraisons de matériel sont effectuées selon l'Incoterm 2010 DDP (marchandises déchargées, douane payée), lieu de situation du système, sauf disposition contractuelle contraire. Si l'accès à distance est interrompu pour des motifs dont Siemens n'a pas à répondre et que l'exécution des prestations est rendue impossible, BT est libérée de l'obligation de fournir les prestations pour la durée de l'interruption.

3.2 Les prestations sont exécutées par BT dans le cadre des horaires d'activité habituellement en vigueur chez Siemens, sauf disposition contractuelle contraire.

3.3 BT est habilitée à modifier ou à échanger les composantes du système livrées dans le cadre du contrat, dans la mesure où les nouvelles composantes remplissent la même fonction ou une fonction améliorée par rapport aux composantes originales, et uniquement si elles sont compatibles avec le système dont BT assure la maintenance. BT effectue les adaptations nécessaires pour les supports et la documentation techniques.

3.4 BT transmet la documentation et les logiciels sur le support de données approprié de son choix.

3.5 En cas d'accès à distance ou d'intervention sur le lieu d'installation du système, BT respecte les consignes d'accès et de sécurité que le client aura préalablement portées à sa connaissance.

3.6 BT est habilitée à confier à un tiers la réalisation de l'ensemble ou d'une partie des prestations. Sur demande du client, BT est tenue de lui faire connaître le sous-traitant choisi.

3.7 Si le client l'exige, BT peut communiquer, dans les trente jours qui suivent l'accès, les noms des collaborateurs qui ont spécifiquement exécuté un service à distance.

4. Dates d'intervention

BT fixe les dates d'intervention avec le client, notamment les dates pour les opérations de maintenance préventive. Si BT ne peut respecter la date prévue

pour des motifs non imputables à BT ou en raison d'obstacles ou d'événements ne pouvant être évités malgré toutes les mesures de précaution adaptées prises par BT (lesdits obstacles pouvant être un accident, une panne grave, un conflit de travail, un phénomène naturel etc.), BT informe le client sans délai de l'étendue et de la cause dudit retard. Les parties s'accordent sur un report de la date ainsi que sur la suite de la procédure. Sauf disposition contraire convenue par écrit, la responsabilité de BT n'est pas engagée par ou dans le cadre d'un retard. Cette exclusion de responsabilité n'est pas applicable si les dommages causés par le retard résultent d'une négligence grave ou de dol de BT.

5. Conditions préalables à l'exécution des prestations, devoirs et obligations du client (mises à disposition)

5.1 Le client fournit à BT, ses auxiliaires et ses sous-traitants un libre accès, en temps voulu, au système et à ses composantes, dans la limite du respect des consignes d'accès en vigueur. Le client s'engage à mettre à disposition de BT un interlocuteur compétent pour toute la durée de la prestation.

5.2 Si le client requiert une prestation, il fournit à BT, avant le début de l'intervention, une description de la situation de départ ainsi que toutes les informations et documents en sa possession nécessaires à la réalisation de ladite prestation, notamment en cas de dépannage ou de détection de pannes.

5.3 Le client met immédiatement à disposition de BT tous les équipements nécessaires (échafaudages, engins de levage, systèmes de signalisation, barrières de protection, etc.) requis par la loi (SUVA/CFST) et prépare les appareils de transmission, les raccordements réseau d'ordinateurs et les espaces de travail nécessaires. Il est également tenu de faire exécuter toutes les installations et mesures conformément à l'ordonnance sur les installations électriques à basse tension (OIBT). Le client est tenu de prendre les mesures nécessaires pour protéger la santé et garantir la sécurité du personnel de BT ainsi que de tout auxiliaire sur le lieu de l'intervention.

5.4 Tant que BT reste soumise à ses obligations d'exécution de prestations contractuelles, le client ne peut faire réaliser des interventions sur le système que par BT ou par des tiers autorisés par BT.

5.5 Le client s'engage à respecter les instructions de service et d'utilisation, notamment les consignes d'ordre technique ou relatives au milieu ambiant (en particulier la température ambiante, etc.) approuvées par BT. Si ces consignes ne peuvent pas être respectées, nonobstant le motif, le client doit immédiatement en informer BT.

5.6 Le client est tenu d'informer BT dans un délai raisonnable de toute panne, mise hors service ou démontage du système. La même obligation s'applique aux transformations concernant les bâtiments pouvant rendre plus difficile ou impossible l'exécution des prestations contractuelles par BT. Si ces informations ne sont pas transmises à BT, le client supporte tous les risques et inconvénients qui y sont liés.

5.7 Le client s'engage à mettre tout ou partie du système hors service temporairement, là où BT le juge nécessaire pour la réalisation des prestations, après s'être mis d'accord avec BT.

5.8 Lors de mises hors service (totales ou partielles) d'installations de détection d'incendie ou sprinkler, conformément aux directives AEA1, le client doit prendre toutes les mesures de sécurité appropriées et en cas de mise hors service de plus de 24 heures il doit l'annoncer à l'autorité de protection incendie.

5.9 L'obligation de sauvegarde régulière des données revient au client. Le client est tenu de mettre à disposition de BT à tout moment une sauvegarde actualisée de l'ensemble du système. Si le client a convenu par contrat avec BT d'une option de sauvegarde des données, le contenu et l'étendue de ladite sauvegarde doivent être conformes au contrat et à la description des prestations afférentes.

5.10 Si une prestation contractuelle ne peut pas être exécutée à temps ou de manière appropriée par BT du fait du client (par exemple en raison d'une mise à disposition inappropriée, incomplète ou retardée), BT se réserve le droit de facturer tous les frais et coûts supplémentaires qui en résultent, conformément aux grilles tarifaires en vigueur chez BT.

5.11 En l'absence de convention écrite particulière, les prestations contractuelles de BT ne comprennent pas : a) la réparation de pannes et de dommages, y compris la vérification des causes, sur des installations, des appareils ou des composantes qui n'ont pas été livrés par BT ; la réparation de pannes et de dommages b) dus à un cas de force majeure (par ex. des dommages causés par des forces naturelles) ; c) dus à l'action de tiers non mandatés ou non autorisés par BT ; d) dus à des erreurs d'utilisation ; e) dus au non-respect des consignes relatives au milieu ambiant (par ex. température ambiante, CEM, etc.).

5.12 BT est en droit de facturer au client les frais liés à la localisation de pannes lorsque les pannes signalées par le client ne sont pas décelables ni reproductibles au moment de la localisation de pannes, où que leur cause est étrangère au système concerné par la maintenance.

5.13 BT ne prend en charge aucun des éventuels frais afférents aux mesures de sécurité et de surveillance décidées par le client pour le système dont BT assure la maintenance.

6. Rémunération, conditions de paiement, indexation

6.1 En contrepartie de la réalisation des prestations contractuelles, le client verse à BT une rémunération forfaitaire (« forfait »), majorée de la TVA légale. Ce forfait est payable à l'avance une fois par an, au début de l'année civile.

6.2 Pour toute modification ou extension du ou des systèmes visés par le contrat ou des systèmes qui sont en service depuis plus de 10 (dix) ans, BT se réserve le droit de recalculer le forfait. Dans ce cas, l'augmentation du forfait est signalée au client par la remise d'une nouvelle facture annuelle. Si

- l'augmentation annoncée représente plus de 20% du forfait convenu à l'origine, la modification du forfait et du contrat est convenue par écrit.
- 6.3 BT facture les prestations en régie conformément à ses tarifs en vigueur au moment de la fourniture des prestations (« prix de régie »).
- 6.4 Sauf disposition contraire, toutes les factures sont payables dans les 30 jours à réception de la facture, sans escompte et sans autre déduction. Le règlement des factures par compensation de créances n'est pas autorisé. Si le client ne respecte pas le délai de paiement convenu, il tombe en demeure sans interpellation.
- 6.5 Si le client est en demeure de payer la rémunération due, BT est en droit de cesser l'exécution des prestations contractuelles prévues. En cas de demeure prolongée, BT se réserve le droit de mettre fin au contrat pour justes motifs. Le chiffre 11.2 des présentes CGS BT s'applique.
- 6.6 Le forfait et les tarifs horaires sont indexés chaque année sur le renchérissement et se conforment à l'indice des salaires de l'association de l'industrie suisse des machines, des équipements électriques et des métaux (Swissmem).
- 7. Garantie**
- 7.1 Si la livraison de matériel a été convenue ou est nécessaire dans le cadre de l'exécution des prestations de services, les conditions générales de BT pour les produits s'appliquent. Les conditions générales de BT pour les logiciels s'appliquent à la livraison de logiciels.
- 7.2 En cas livraison de matériel, BT garantit, pour une durée de 12 mois à compter de la fin de la prestation respective ou de la livraison, une exécution soignée et selon les règles de l'art.
- 7.3 Le délai de garantie prend fin dans tous les cas au plus tard 18 mois à compter de la fin de la prestation respective ou de la livraison.
- 7.4 BT ne peut garantir que le système dont il assure la maintenance pourra être utilisé sans panne ni interruption dans toutes les configurations souhaitées par le client ou la compatibilité avec des appareils qui n'ont pas été fournis par BT. BT ne garantit pas les pièces d'usure.
- 7.5 Siemens ne répond que de l'exactitude des données qu'elle fournit au point de sortie WAN de l'ordinateur qu'elle utilise.
- 8. Responsabilité**
- 8.1 BT répond des dommages corporels qui lui sont imputables et causés dans le cadre du contrat de manière illimitée, conformément aux dispositions légales, et rembourse les frais de réparation en cas de dommages matériels directs qui lui sont imputables, liés à l'exécution des prestations, à concurrence d'un montant de CHF 300 000.- par cas, dans la limite de CHF 1 000 000.- (un million) au total par année civile.
- 8.2 En cas de perte ou de détérioration de données et/ou de supports de données, l'obligation de dédommagement de BT se limite à la réinstallation des données sauvegardées.
- 8.3 Si le client utilise l'accès à distance pour apporter des modifications à son propre système, il en est seul responsable, tout comme du respect des dispositions légales applicables à cet égard.
- 8.4 Tout droit ou prétention du client autre que ceux mentionnés expressément dans ces CGS BT, à titre de garantie, de retard, d'inexécution, de violation du contrat ou autre – quel que soit le motif juridique – ainsi que toutes les prétentions en dommages-intérêts, telles que des prétentions pour des dommages patrimoniaux, un gain manqué, une perte d'usage, une perte de production, l'interruption de l'exploitation ou pour des prétentions de tiers, ou pour d'autres dommages indirects ou subséquents, sont exclus, à moins que la responsabilité de BT ne soit engagée en vertu de règles du droit impératif en raison d'un acte intentionnel ou d'une négligence grave.
- 8.5 Le client répond de la conformité et de l'intégrité des documents et informations mis à disposition de BT, et notamment des consignes de sécurité spécifiques à l'installation, des consignes de travail, des instructions relatives à la prévention des accidents etc. Il répond lui-même de la sécurité de ses installations informatiques.
- 8.6 Conformément à son obligation légale de limiter son dommage, le client doit contribuer à la prévention des dommages ainsi qu'à la détection et à la réparation, dans un cadre approprié, des dommages survenus.
- 9. Confidentialité**
- 9.1 Si, dans le cadre de l'exécution des prestations, BT a accès à des données confidentielles du client, notamment à des données personnelles ou à des informations concernant ses mesures de sécurité techniques et organisationnelles, BT respecte les lois de protection de données et traite lesdites données comme ses propres secrets d'affaires, ne les divulgue pas inutilement à l'intérieur de l'entreprise ou du groupe, et ne les rend pas accessibles à des tiers non concernés. Cette obligation ne s'applique pas aux documents et aux informations qui, manifestement : a) sont devenus notoires sans violation de la présente obligation de confidentialité, ou b) ont été obtenus auprès de tiers de manière légitime, sans obligation de confidentialité, ou c) ont été élaborés indépendamment par BT. En cas de recours à des sous-traitants, BT s'engage à leur faire respecter cette obligation de confidentialité.
- 9.2 Le client s'engage à traiter tous les documents remis par BT comportant la mention « secret », « confidentiel », « secret de fabrication » ou « secret d'affaires » comme ses propres secrets d'affaires et à ne pas les rendre accessibles à des tiers.
- 9.3. Le client prend acte du fait que les données, informations et documents qui le concernent peuvent aussi être traités et conservés hors de Suisse. Ils peuvent être communiqués, dans le cadre de l'exécution du contrat, à Siemens AG, Munich, mais aussi à des entreprises intégrées dans son groupe.
- 9.4. Si le service nécessite un accès à distance à des données personnelles, le client en est informé et il est prié d'autoriser cet accès. L'accès aux données personnelles a lieu seulement après la délivrance de l'autorisation par le client. Jusqu'au moment de cette autorisation, l'obligation de BT de fournir ses prestations est suspendue sans indemnité.
- 10. Droits d'utilisation, droits de propriété intellectuelle de tiers**
- 10.1 Après règlement intégral de la rémunération convenue, BT accorde au client le droit non exclusif et non transmissible d'utiliser, dans le cadre et aux fins du contrat ou de la fourniture de prestations en régie, les résultats des prestations exécutées en lien avec le contrat ou la fourniture de prestations en régie. Le client dispose également du droit non exclusif et non transmissible d'utiliser les logiciels qui lui sont confiés conformément aux dispositions de licence prévues dans le contrat de système afférent et aux éventuelles dispositions de licence divergentes applicables aux mises à jour. Toute utilisation ne rentrant pas dans le cadre de ces conditions nécessite un accord écrit.
- 10.2 BT veillera, dans la mesure du possible et d'une manière raisonnable, à ce que les prestations réalisées, dans la mesure où BT puisse le déceler, n'affectent pas les droits de propriété intellectuelle de tiers. Si un tiers fait valoir contre le client une prétention justifiée concernant ses droits de propriété intellectuelle (brevet, droits d'auteur etc.) en lien avec ou à cause de la livraison de matériel et de logiciels, et que l'utilisation de ces produits s'en trouve limitée ou interdite, BT s'engage, à l'exclusion de recours ultérieurs, à entreprendre à ses frais et à son choix, une des actions suivantes : a) modifier ou remplacer le matériel ou les logiciels de telle sorte qu'ils ne violent pas le droit de propriété intellectuelle invoqué tout en restant pour l'essentiel conformes aux spécifications convenues ; ou b) régler pour le client les frais de licence pour l'utilisation des logiciels ; ou c) reprendre au client le matériel livré ainsi que l'ensemble des logiciels afférents contre remboursement. BT se réserve le droit de demander au client une indemnisation appropriée pour l'utilisation du matériel et des logiciels. Le client est tenu d'informer BT sans délai et de soutenir BT si de telles réclamations sont déposées ; le client ne peut reconnaître en son nom propre les réclamations de tiers. Si ces conditions sont respectées, BT prend en charge l'ensemble des dépenses engagées par le client.
- 10.3 BT n'est en droit de faire usage des informations dont elle prend connaissance dans le cadre des travaux de maintenance qu'à des fins de maintenance à distance et, de manière anonymisée, pour le développement de ses produits. BT veille à ce qu'aucune information ou donnée ne soit transmise ou rendue accessible à des tiers.
- 10.4 BT est en droit de copier des données des systèmes du client sur ses propres systèmes si c'est indispensable à l'analyse et à la correction des erreurs.
- 10.5 Sur demande du client et jusqu'à trente jours après l'accès au plus tard, BT communiquera les noms des collaborateurs qui ont spécifiquement exécuté un service à distance.
- 11. Entrée en vigueur, durée, résiliation du contrat**
- 11.1 Le contrat prend effet dès qu'il est signé par les deux parties ; il commence à la date prévue dans le contrat (début du contrat) et dure au minimum jusqu'à la fin de l'année civile suivante (durée minimale du contrat). A la fin de cette période, le contrat est reconduit pour une nouvelle année civile, sauf si l'une des deux parties en demande la résiliation par écrit, au plus tard 3 (trois) mois avant la fin de l'année civile.
- 11.2 Chaque partie est autorisée à résilier le contrat (ces CGS BT comprises) par écrit, avec effet immédiat, pour justes motifs. Un tel motif existe notamment : a) en cas de violation fautive grave ou répétée ou durable du contrat de maintenance par l'autre partie, si la partie en faute ne remédie pas entièrement à la violation dans un délai raisonnable malgré une sommation écrite ; ou b) lorsque l'autre partie est insolvable de manière durable ou lorsqu'une procédure de faillite ou concordataire est requise contre elle ou ouverte, ou lorsque l'ouverture de la faillite ou de la procédure concordataire est rejetée faute d'actifs.
- 11.3 BT est en outre habilitée à résilier le contrat (incluant les présentes CGS BT) par écrit avec effet immédiat lorsque le système est gravement endommagé ou inutilisable en raison d'une utilisation non conforme de la part du client ou d'un tiers ou à la suite d'un cas de force majeure. Le client est tenu d'informer immédiatement BT d'un tel événement. Dans ce cas, la rémunération est calculée *pro rata temporis*. BT se réserve le droit de réclamer des dommages-intérêts.
- 11.4 Après la fin du contrat, le client peut continuer à utiliser la dernière version des logiciels installée par BT conformément aux conditions d'utilisation applicables à ceux-ci. Après la fin du contrat, BT est libérée de toute obligation de fournir les prestations contractuelles.
- 11.5 L'autorisation d'accès à distance prend fin à minuit le jour auquel le contrat pour lequel l'accès à distance a été autorisé se termine.
- 11.6 Chaque partie est en droit d'interrompre l'accès à distance avec effet immédiat en cas d'abus ou si un autre danger menace le système concerné. Si cette situation dure plus de trente jours, le contrat peut être résilié.
- 11.7 En cas de résiliation de l'accès à distance et si le client le demande par écrit au moment de la résiliation, pour autant que des données lui appartenant se trouvent sauvegardées chez Siemens, cette dernière met à disposition du client contre dédommagement, pendant 30 jours à compter de la résiliation, un fichier comprenant les données du client, à télécharger ou à trouver sur un support de données propre.
- 12. Avenants au contrat**
- Toute modification ou disposition complémentaire au contrat (y compris aux présentes CGS BT, à la description des prestations et aux autres annexes) doit prendre une forme écrite. Est réservée la modification du forfait dans le cas prévu au chiffre 6.2. Cette disposition ne peut être annulée que par écrit.
- 13. Droit applicable et for**
- 13.1 Le contrat, respectivement la fourniture de prestations en régie (incluant les présentes CGS BT) sont régis par le droit suisse. La Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises du 11 avril 1980 n'est pas applicable.
- 13.2 Le for pour les litiges résultant du contrat ou de la fourniture de prestations en régie est à **Zurich**, sauf si la loi impose un autre for. BT est cependant autorisée à actionner le client au lieu de son siège social ou de son domicile.