

CONDITIONS GÉNÉRALES (CG)

1. Champ d'application

Arcplace SA («Arcplace») assiste les entreprises («Clients») dans la numérisation et l'automatisation de leurs processus métier liés aux documents, dans le traitement automatisé des factures, ainsi que dans l'utilisation de technologies de reconnaissance modernes et l'archivage électronique. Les présentes CG s'appliquent à toutes les relations d'affaires et à toutes les prestations de services managés convenus entre les parties.

2. Composantes du contrat et ordre de priorité

Les présentes CG font partie intégrante des contrats entre Arcplace et le Client et en définissent la base juridique. L'étendue exacte des prestations découle des documents contractuels écrits respectifs. Toutes les déclarations, descriptions des caractéristiques, assurances et garanties d'Arcplace, y compris celles de ses représentants, doivent être faites par écrit (e-mail inclus) pour être juridiquement valables. Cela s'applique par analogie à tous les accords ainsi qu'à la conclusion de SLA (Service Level Agreement) individuels. En cas de divergences entre les différentes parties du contrat et les présentes CG, les dispositions de la partie contractuelle correspondante du contrat prévalent, sous réserve d'un accord écrit contraire. L'exclusion des présentes CG ou la référence à d'autres conditions contractuelles n'est valable que si Arcplace l'a acceptée par écrit. La fourniture de la prestation convenue par Arcplace ne constitue pas une acceptation par actes concluants de conditions du Client ou de tiers.

3. Acceptation

Les prestations et livraisons d'Arcplace qualifiées de prestations sujettes à l'acceptation sont soumises à une procédure de réception par le Client afin d'en vérifier la conformité avec les dispositions contractuelles («Acceptation»). L'Acceptation doit avoir lieu au plus tard deux semaines après la livraison ou l'installation respective. Le Client est tenu de signer le formulaire d'acceptation présenté par Arcplace et d'y mentionner tout défaut ou toute non-conformité de la prestation ou de la livraison. Les modalités détaillées, telles que les critères et les procédures d'Acceptation, sont régies par les dispositions contractuelles correspondantes.

À défaut de réception du formulaire d'Acceptation signé par le Client dans un délai de deux semaines après la livraison ou l'installation, la prestation ou la livraison est réputée acceptée sans réserve.

4. Matériel informatique (hardware), logiciels et prestations par un tiers

Pour remplir ses obligations contractuelles, Arcplace peut revendre, concéder sous licence ou livrer aux

Clients du matériel, des logiciels, et/ou des prestations de tiers. Arcplace n'intervient pas dans la fourniture de ces prestations et n'assume, dans les limites autorisées par la loi, aucune garantie propre pour ces produits ou prestations de tiers. Dans la mesure du possible et du permis, Arcplace cède au Client, afin qu'il les fasse valoir directement, les éventuels droits à la garantie et prétentions en indemnisation dont elle dispose envers des tiers selon les conditions contractuelles applicables. Toute autre prétention à l'encontre d'Arcplace relative aux produits ou prestations de tiers est exclue.

5. Prestation de services et sous-traitants

Arcplace fournit ses services depuis des sites en Suisse ou directement sur l'infrastructure installée chez le Client (sur site / on-premise).

Arcplace peut faire appel à des sous-traitants en Suisse et à l'étranger pour la fourniture des prestations et s'assure que ceux-ci respectent les normes techniques et organisationnelles requises ainsi que les éventuelles dispositions applicables relatives à la protection des données. Arcplace répond des actes et omissions de ses sous-traitants comme de ses propres actes. Sur demande du Client, Arcplace est tenue d'indiquer si des sous-traitants ont été engagés. Les fabricants tiers de matériel informatique, les concédants de licence et les tiers fournissent des prestations (selon l'art. 4) ne sont pas considérés comme des sous-traitants d'Arcplace au sens de la présente clause.

6. Droits d'accès et d'utilisation

Dans la mesure où cela est prévu dans le contrat applicable, Arcplace concède au Client des droits d'utilisation sur les logiciels. Ce droit est non exclusif, limité dans le temps et incessible. Il a pour seul but de permettre l'utilisation du logiciel pendant la durée de la relation contractuelle conformément aux spécifications et restrictions définies. Ce droit prend fin automatiquement au terme de la relation contractuelle entre le Client et Arcplace. Le Client s'engage à ne pas copier, traduire, adapter, transformer, modifier, désassembler, décompiler ou soumettre à une rétro-ingénierie les logiciels concédés par licence, sauf si la loi le prévoit impérativement pour une utilisation conforme à la destination. Les droits sur les modèles, les données d'entraînement ou les algorithmes optimisés résultant de l'utilisation du logiciel demeurent la propriété exclusive d'Arcplace.

7. Obligations du Client

Le Client est tenu de fournir à ses propres frais la collaboration nécessaire à l'exécution des prestations contractuelles par Arcplace. Arcplace n'est pas responsable des défauts, des retards ou dommages causés, en tout ou en partie par le non-respect par le Client de son obligation de collaborer. Tant que le

Client est en demeure dans l'exécution de ses obligations de collaboration, l'obligation de prestation d'Arcplace est suspendue; les délais et dates de livraison convenus sont prolongés d'une durée équivalente au retard du Client.

Le Client est seul responsable de l'exploitation et de la maintenance des systèmes informatiques (IT) en lien avec les prestations d'Arcplace. Le Client garantit le bon fonctionnement et l'exploitation de ces systèmes et informe Arcplace sans délai de tout événement ou changement susceptible d'affecter la fourniture des prestations par Arcplace.

8. Prix, facturation et conditions de paiement

Tous les prix indiqués s'entendent hors taxe sur la valeur ajoutée (TVA) et autres émoluments, redevances ou impôts légaux, lesquels sont facturés en sus au taux en vigueur.

Les prix peuvent être adaptés lors de chaque modification ou prolongation de contrat. Arcplace notifie ces changements de prix au Client par écrit au plus tard trois mois avant la fin de la période contractuelle en cours.

Arcplace facture ses prestations de manière périodique ou selon les jalons convenus. Les factures sont payables dans les 30 jours calendaires suivant leur émission. À l'expiration de ce délai, le Client est en demeure sans rappel. En cas de demeure, un intérêt moratoire de 5% par an est dû automatiquement. Si le Client est en retard de paiement, Arcplace peut subordonner la fourniture de nouvelles prestations ou livraisons au paiement intégral des factures impayées et à sa seule discrétion, à des avances de fonds ou à d'autres garanties.

9. Devoir de diligence, qualité du service et garanties

9.1 Devoir de diligence

Arcplace fournit ses prestations avec la diligence professionnelle requise, conformément aux obligations contractuelles et aux standards de l'industrie et de la technologie. Sauf convention contraire expresse et écrite, Arcplace est tenue à une obligation de diligence (moyens) et n'a pas l'obligation de fournir un résultat déterminé ou un ouvrage spécifique.

9.2 Qualité de service et mesures

Dans le cas où Arcplace n'atteindrait pas la qualité de service convenue ou un Service Level (SLA) déterminé, les mesures suivantes s'appliquent de manière exclusive:

- Arcplace prend les mesures économiquement raisonnables pour remédier à l'inexécution ou à l'exécution défectueuse. Ces mesures incluent la recherche des causes avec le Client, la mise en œuvre d'actions correctives et l'information du Client.
- Arcplace peut accorder un dédommagement au Client (par exemple sous forme de notes de crédit) pour autant que cela ait été spécifiquement convenu. La fixation du montant de ces

dédommagements est à la seule appréciation d'Arcplace.

9.3 Garantie pour les défauts

Pour le matériel et les logiciels produits par Arcplace elle-même, une garantie d'un an s'applique. Pendant cette période, Arcplace s'engage, à son choix, à éliminer des défauts ou à remplacer le produit sans frais. Pour les produits de tiers, les dispositions de l'article 4 s'appliquent exclusivement.

9.4 Exclusion d'autres prétentions et limitation de responsabilité

Les mesures susmentionnées constituent les seuls et uniques recours du Client. Dans la mesure permise par la loi, toutes les autres prétentions du Client, notamment en dommages-intérêts pour des dommages directs ou indirects (gain manqué, perte de chiffre d'affaires ou de données, etc.), sont exclues. Cette exclusion ne s'applique pas aux dommages causés par Arcplace de manière intentionnelle ou par négligence grave. La responsabilité pour les auxiliaires est entièrement exclue.

Ces dispositions s'appliquent aux prétentions contractuelles et extracontractuelles.

10. Force majeure

Tout cas de force majeure, rendant l'exécution des prestations contractuelles difficile ou impossible, et sur lequel ni le Client ni Arcplace n'ont d'influence, autorise Arcplace à suspendre ou à reporter l'exécution de ses obligations pour la durée de cet empêchement, ainsi que pour un délai supplémentaire raisonnable et nécessaire à la reprise des prestations. Toute responsabilité des parties pour des cas de force majeure est exclue.

11. Propriété intellectuelle

Tous les programmes informatiques, les instruments de développement de logiciels, les méthodes, les processus, les technologies, les algorithmes, savoir-faire, documentations, systèmes d'Intelligence Artificielle («IA») et connaissances qui ont été utilisés par Arcplace pour l'exécution des prestations sous les documents contractuels demeurent la propriété d'Arcplace ou de ses concessionnaires.

Arcplace n'a pas l'obligation de défendre ou de dédommager le Client par rapport à des revendications de tiers en ce qui concerne la violation des droits de la propriété intellectuelle dans le cadre de l'utilisation de matériel informatique ou de logiciels, qui ne proviennent pas d'Arcplace (c'est-à-dire qui ont été seulement fournis, mais non pas produit par Arcplace). De même, Arcplace n'est pas responsable pour des revendications résultant d'une violation des droits de propriété intellectuelle dans le cadre de service fourni par des tiers.

12. Confidentialité et secret professionnel

Les parties reconnaissent qu'elles peuvent avoir accès à des informations confidentielles appartenant à l'autre partie dans le cadre de l'exécution du contrat. Les informations confidentielles incluent notamment, sans que cela soit limitatif, les logiciels, les

conditions des contrats conclus, toute documentation technique, les spécifications, ainsi que toute autre information sur les services, les livraisons et les méthodes commerciales d'Arcplace. Chaque partie s'engage à ne pas divulguer aucune information de l'autre partie à un tiers pendant la durée du contrat et après celle-ci ou d'utiliser des informations dans un autre contexte que le cadre contractuel même, sans qu'un consentement écrit de l'autre partie ait été obtenu au préalable.

Cette obligation ne s'applique pas aux idées, les concepts, les informations et les techniques, qui étaient déjà connus par l'autre partie au moment de l'exécution du contrat, qui étaient obtenues de manière licite auprès d'un tiers, ou dont la divulgation des informations est requise par une autorité compétente en vertu de dispositions légales et/ou réglementaires.

Les parties s'engagent à soumettre leurs employés ainsi que les auxiliaires auxquels elles font appel au respect des présentes dispositions relatives à la confidentialité et à la protection des données.

13. Protection des données et sécurité physique

Dans le cadre de la relation contractuelle, les deux parties traitent des données personnelles concernant les collaborateurs et autres auxiliaires de l'autre partie et sont tenues de respecter les réglementations applicables en matière de protection des données. Aux fins de l'exécution et du maintien de la relation contractuelle, les parties traitent ces données personnelles sous leur responsabilité conjointe sur leurs propres systèmes respectifs et en appliquant des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les données. Chaque partie informe ses employés et autres auxiliaires du traitement effectué par l'autre partie, est l'interlocuteur principal pour les droits des personnes concernées et remplit ses obligations légales de notification et d'information.

Par souci de clarté, et dans la mesure où Arcplace accède aux données traitées par le Client, il est expressément précisé que le Client assume la fonction de maître du fichier (responsable du traitement) et que Arcplace se limite à la fonction de sous-traitant. Les prescriptions spécifiques concernant le traitement des données personnelles, les sous-traitants autorisés, etc., sont réglées dans l'accord de sous-traitance (contrat de traitement des données, «AVV/CPD») conclu avec le Client. Arcplace est autorisée à utiliser des procédés automatisés, des systèmes basés sur l'IA et des modèles d'apprentissage automatique (machine learning), pour autant que cela soit fait conformément aux dispositions applicables de l'accord du AVV applicable. Les données du Client ne seront pas utilisées pour développer les propres modèles d'IA d'Arcplace, à moins que cela ne soit expressément convenu ou autorisé par la loi.

Les mesures techniques et organisationnelles appropriées réglées ici et dans les accords de sous-traitance applicables comprennent notamment des contrôles d'accès des locaux dans lesquels les données

personnelles sont traitées, afin de préserver la confidentialité des documents physiques et numériques.

14. Référence et marketing

Après accord préalable du Client, Arcplace est autorisée à mentionner la collaboration avec le Client dans sa liste de références ou dans ses mesures de marketing générales et à utiliser son logo après entente.

15. Durée du contrat, adaptation du contrat et résiliation ordinaire

Les relations contractuelles durent au moins aussi longtemps qu'Arcplace fournit des prestations en faveur du Client. De surcroît, le début et la fin du contrat sont régis par les documents contractuels respectifs et par les autres dispositions de ces CG.

Dans le cas des contrats de durée, les parties ont l'obligation de contrôler une fois par année l'adéquation des dispositions adoptées et, si nécessaire, d'initier des négociations concernant l'adaptation des contenus contractuels concernés. Le contrat reste en vigueur dans sa forme actuelle, tant qu'aucun accord sur l'adaptation des dispositions n'a été trouvé.

Les contrats de durée peuvent être résiliés respectivement pour chaque fin de mois moyennant le respect d'un délai de résiliation de quatre mois; la résiliation doit être faite par écrit. Sont réservés les contrats pour lesquels une durée du contrat déterminée a été convenue. Ceux-ci ne sont pas résiliables – sous réserve de la résiliation du contrat pour justes motifs selon le chiffre 16.

16. Résiliation du contrat pour justes motifs

Chaque partie peut résilier les contrats conclus par écrit à tout moment pour justes motifs. Un juste motif existe en particulier dans les cas suivants,

- lorsqu'une partie est exposée à une mise en péril ou à une détérioration considérable de sa situation financière, ou quand il a été déposé une demande d'ouverture faillite ou procédure concordataire contre une partie ou qu'une partie même en a déposée une;
- quand un Client n'exécute pas son obligation de paiement de factures échues d'Arcplace et que le Client n'exécute toujours pas l'obligation de paiement dans les 30 jours après un rappel écrit. Arcplace se réserve le droit de réclamer des dommages-intérêts dans de tels cas.

17. Assistance en fin de contrat

À la fin du contrat et à la demande de l'autre partie, les parties s'engagent à restituer ou de supprimer tous les documents, informations et données reçus dans ce cadre de l'exécution du contrat. Sont exclues les informations et données lors de la fin de la relation contractuelle sur demande de l'autre partie tous les enregistrements, les informations et les données, qu'elles ont reçus en raison de leur collaboration. En sont exclues les informations et données faisant l'objet de sauvegardes électroniques

automatiques ou soumises à des obligations de conservation légales ou contractuelles.

Avant la fin du contrat, les parties conviennent des mesures nécessaires pour que les prestations fournies par Arcplace jusqu'à ce moment puissent être poursuivies par le Client ou par des tiers mandatés par celui-ci, moyennant une rémunération appropriée.

18. Droit applicable et for

Toutes les relations juridiques des parties sont soumises au droit suisse à l'exclusion du droit des conflits des lois et de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CISG). Le for exclusif est Zurich (Suisse). Arcplace est cependant aussi autorisé à agir contre le Client à son siège ou devant toute autre juridiction compétente.

19. Cession et transfert

La cession et/ou le transfert des droits et obligations découlant de la relation contractuelle nécessitent le consentement écrit de l'autre partie.

20. Severability clause

Si une disposition ou une réglementation, que les parties ont convenue, se révèle être invalide ou inexécutable, cela ne porte pas atteinte à la validité des autres réglementations ou conditions. La disposition invalide ou inexécutable sera remplacée par une réglementation qui remplit au mieux le but poursuivi par la disposition invalide ou inexécutable.

21. Contrôle des exportations

L'exportation de produits (comme par exemple du matériel informatique, des logiciels, des systèmes), qui sont soumis aux restrictions d'importation de la section pour import et export du Seco ou d'une autorité étrangère correspondante (comme par exemple une autorité US-américaine), est interdite. Le Client a l'obligation de respecter les restrictions sur les exportations.

* * * * *

Édition 5/2026