

Contrat de maintenance à distance

Contrat de maintenance à
distance de logiciels relatifs aux
systèmes de dictée numérique et
de reconnaissance vocale

Septembre 2023

Voicepoint AG

Schellerstrasse 14
CH-8620 Wetzikon
www.voicepoint.ch

Zentrale:

Tel. +41 44 933 39 39
info@voicepoint.ch

Support:

Tel. +41 44 933 39 40
support@voicepoint.ch

Contrat de maintenance à distance de logiciels relatifs aux systèmes de dictée numérique et de reconnaissance vocale.

La maintenance à distance telle qu'exposée ci-après, assurée par Voicepoint AG, société anonyme dont le siège social se situe à Wetzikon (ZH), Schellerstrasse 14, 8620 Wetzikon (VOICEPOINT), est régie par les dispositions suivantes, sous réserve de l'existence d'autres accords contractuels, conclus entre la société bénéficiaire des opérations de maintenance (ci-après « le Client ») et Voicepoint, définissant les principes de maintenance/d'entretien des logiciels.

En cliquant sur le bouton « Oui, je désire conclure ce contrat de maintenance à distance », le Client conclut avec Voicepoint un accord contractuel tel qu'exposé ci-dessous, et déclare expressément en accepter les dispositions.

I. OBJET DU CONTRAT

1. Aux termes de ce contrat, Voicepoint assure, dans le cadre du service de maintenance à distance, l'entretien des logiciels relatifs aux systèmes de dictée numérique pour lesquels le Client a sollicité ledit service de maintenance à distance, avec pour objectif le maintien de la fonctionnalité de ces logiciels conformément à leur finalité.

II. CONDITIONS GENERALES

2. Les Conditions générales de la société Voicepoint, que le Client accepte expressément par la conclusion de ce contrat, font partie intégrante de ce contrat.
3. Les éventuelles conditions générales du Client ne s'appliquent pas dans le cadre de ce contrat.

III. LIEU D'EXECUTION

4. Le lieu d'exécution des prestations visées dans le présent contrat est le lieu d'implantation du système informatique affecté à l'usage du logiciel faisant l'objet de la maintenance.

IV. DEVOIR DE COLLABORATION DU CLIENT

5. Il incombe au client de s'assurer que les conditions organisationnelles et techniques indispensables à la bonne prestation des services contractuels par Voicepoint sont réunies.
6. Il incombe en particulier au Client de réunir toutes les données relatives à son système informatique, et plus particulièrement les anomalies et messages d'erreur, ainsi que de respecter les exigences systèmes des logiciels et du matériel dont il est prévu que Voicepoint assure l'installation ou l'a maintenance.
7. Si le Client, pour des motifs qu'il lui incombe de circonscire, manque à remplir le devoir de collaboration qui lui incombe conformément à l'article IV, ou s'il échoue à le remplir correctement ou en temps utile, la société Voicepoint est déchargée de toute obligation au titre de ce contrat ; elle est en outre en droit, selon les dépenses encourues, de facturer au Client les frais supplémentaires découlant de ce manquement.

V. RÉMUNÉRATION/FACTURATION

8. Les prestations visées dans ce contrat, et dont Voicepoint assure la fourniture dans le cadre d'un service de maintenance à distance, sont facturées au Client, proportionnellement au temps de travail presté et aux dépenses encourues conformément au protocole d'exécution (par. VI), selon la base de calcul et les conditions suivantes :

9. Le temps de travail est facturé à un tarif horaire de 195,00 CHF hors TVA. La première demi-heure est due. Les heures entamées sont facturées proportionnellement au temps écoulé. Le matériel éventuel est facturé sur base des listes de prix en vigueur.
10. Le montant facturé est payable, sans déduction, à 30 jours fin de mois au plus. Passé ce délai, des intérêts de retard à hauteur de 8 % sont portés en compte, et ce, sans mise en demeure préalable.
11. En l'absence de réaction de la part du Client, une fois ce délai de paiement écoulé, la facture est réputée acceptée par celui-ci.

VI. PROTOCOLE D'EXECUTION

12. À dater de la conclusion de l'accord de fourniture de services, Voicepoint dispose de 14 jours pour établir un protocole d'exécution qu'il lui incombe ensuite de faire parvenir au Client par e-mail à l'adresse indiquée dans le champ « Adresse e-mail ».
13. Si le Client ne s'y oppose pas dans les 30 jours, le protocole d'exécution est réputé irrévocablement approuvé.
14. Par l'acceptation du protocole d'exécution telle que visée au par. 13, le Client déclare approuver la portée des prestations à fournir par Voicepoint telle qu'exposée dans le protocole d'exécution, et confirme l'aptitude fonctionnelle des logiciels faisant l'objet de la maintenance.

VII. GARANTIE ET RESPONSABILITE

A Garantie

15. La société Voicepoint assurera la fourniture des prestations visées au présent contrat par l'intermédiaire d'un personnel spécialement formé à cet effet, et avec la diligence appropriée, aux fins de maintenir les logiciels dans un état de fonctionnalité adéquat et d'éliminer tout vice ou toute défaillance des programmes dans les meilleurs délais.
16. Voicepoint n'offre aucune garantie relative à la fonctionnalité des logiciels non couverts par la prestation de maintenance visée dans ce contrat ; de même, Voicepoint ne fournit aucune garantie relative au bon fonctionnement ou à la fonctionnalité du système informatique du Client.
17. Voicepoint ne peut en outre garantir que les logiciels couverts par la prestation de maintenance au titre du présent contrat peuvent être exploités à demeure, sans interruption et sans défaut, dans toutes les combinaisons souhaitées par le client, avec tous les programmes, données et systèmes informatiques désirés ; ni que la correction de toute défaillance logicielle exclut l'occurrence d'autres défaillances éventuelles.

B. Responsabilité

18. Voicepoint est exclusivement responsable des dommages encourus par dol ou négligence grave. Les droits relatifs à la responsabilité du fait des produits sont réservés.
19. Dans les limites légales, Voicepoint décline particulièrement toute responsabilité pour les restrictions de fonctionnalité, interruptions et blocages des logiciels du Client non couverts par la prestation de maintenance visée au présent contrat, de même que pour la perte et l'altération de données, ainsi que pour l'interruption, le blocage et l'inaptitude fonctionnelle de tout ou partie du système informatique du Client. Toute responsabilité relative aux autres dommages, et en particulier aux dommages consécutifs (p.ex. interruption de l'exploitation, perte de données, etc.) est expressément exclue.
20. Dans les limites légales, Voicepoint décline en outre toute responsabilité pour les dommages découlant du manquement, dans le chef du Client, à remplir son devoir de collaboration en totalité, ou correctement, ou en temps utile ; pour la restauration des données ; et pour tout dommage indirect ou consécutif tel que frais supplémentaires, pertes économiques, manque à gagner ou revendications de la part de tiers.

21. La société Voicepoint ne peut en aucun cas être tenue pour responsable des circonstances qui, indépendantes de sa volonté, empêcheraient l'exécution conforme ou en temps utile, par ses soins, des obligations découlant du présent contrat. Les délais d'exécution des obligations contractuelles sont dans ce cas prolongés proportionnellement à la durée des circonstances indépendantes de la volonté de Voicepoint.
22. Dans tous les cas, la responsabilité de Voicepoint est limitée à un montant maximal de 1.000,00 CHF.

VIII. DEBUT ET FIN DU CONTRAT

23. Ce contrat prend effet dès sa conclusion, et prend fin au terme de la prestation de service de Voicepoint.

IX. DISPOSITIONS FINALES

A Divisibilité

24. La nullité ou de non-opposabilité de dispositions ou portions données de ce contrat s'entend sans préjudice de l'opposabilité du reste du contrat. Dans ce cas, les Parties devront adapter le contrat de manière à permettre, autant que faire se peut, la réalisation de l'objectif visé dans la portion du contrat avérée nulle ou non-opposable.

B. Droit applicable

25. Ce contrat, de même que tous les droits et devoirs en découlant, est régi par le droit suisse, à l'exclusion de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises du 11 avril 1980.

C. Règlement des litiges

26. Les deux parties au contrat s'engagent, en cas de différend relatif au présent contrat, à mettre tout en œuvre, en toute bonne foi, pour parvenir à un règlement consensuel.
27. Si, en dépit de leurs efforts en ce sens, les parties au contrat ne parviennent pas à s'entendre à l'amiable, la compétence en matière de résolution des litiges connexes ou découlant de ce contrat revient exclusivement au juge ordinaire du siège de Voicepoint, sous réserve du droit de Voicepoint de poursuivre le client à son propre siège.