CG Swiss Post Digital Government SA

Conditions générales et conditions de livraison

Conditions générales et conditions de livraison de Swiss Post Digital Government SA (CG) applicables à l'octroi de licences logicielles, à la fourniture de prestations et de services cloud ainsi qu'à la vente de matériel par Swiss Post Digital Government SA.

1. Situation initiale

a. Swiss Post Digital Government SA conclut avec sa clientèle des contrats portant sur la conception, le développement et le déploiement de produits, notamment de logiciels et de services cloud, ainsi que sur la fourniture de prestations.

   i. Les documents contractuels conclus entre Swiss Post Digital Government SA et la clientèle comprennent notamment :

   ii. Confirmation de commande

   iii. Accord de confidentialité

   iv. Déclaration relative à la protection des informations et des données

   v. Service Level Agreement (SLA)

   vi. Conditions générales et conditions de livraison (CG)

b. L'ensemble des documents d'information, offres, confirmations de commande, Service Level Agreements, contrats oraux et écrits ainsi que les livraisons de Swiss Post Digital Government SA sont exclusivement soumis aux présentes CG, à l'exclusion de toute autre condition.

c. Les dispositions figurant dans la confirmation de commande et/ou dans les Service Level Agreements sont contraignantes, sous réserve des présentes conditions. Le contenu de la confirmation de commande est réputé accepté dès sa signature. Le Service Level Agreement complète techniquement la confirmation de commande et est réputé accepté sauf contestation immédiate formulée par écrit.

2. Documents d'information / listes de prix / offres

a. Les documents d'information (brochures, fiches produits, newsletter, magazine clients, site Internet), les listes de prix et les offres, notamment les illustrations et indications qu'ils contiennent, sont fournis à titre indicatif et sans engagement. Cette disposition ne s'applique pas aux offres établies spécifiquement pour une cliente ou un client déterminé.

3. Prix et conditions de paiement

a. Les prix sont indiqués en francs suisses, hors TVA suisse. Les prix applicables au matériel, aux licences ainsi qu'aux prestations résultent de l'offre valable de Swiss Post Digital Government SA et/ou du Service Level Agreement correspondant, pour autant que celui-ci soit mentionné dans l'offre. Swiss Post Digital Government SA se réserve le droit de modifier les prix jusqu'à la conclusion du contrat.

b. Les prix et les droits de licences résultent de l'offre établie par Swiss Post Digital Government SA. A défaut d'indication contraire, le Service Level Agreement publié sur www.swisspost-digital.ch/fr s'applique.

c. Tous les paiements doivent être effectués auprès de Swiss Post Digital Government SA, dans un délai de 30 jours nets, sauf disposition contraire figurant dans la confirmation de commande ou sur la facture.

d. L'absence de parties non essentielles de la commande ou l'existence de prétentions en garantie envers Swiss Post Digital Government SA ne justifient pas le report de paiements échus.

e. Toute compensation avec des contre-créances non reconnues par Swiss Post Digital Government SA est exclue.

f. . En cas de retard ou de défaut de paiement, un intérêt moratoire de 2% au-dessus du taux d'intérêt débiteur appliqué par PostFinance SA aux soldes débiteurs (découverts) sera facturé à compter de l'échéance de la créance. Swiss Post Digital Government SA se réserve le droit d'exiger à tout moment un paiement anticipé ou un remboursement immédiat.

4. Réserve de propriété sur les produits non payés

a. Swiss Post Digital Government SA demeure propriétaire des produits livrés jusqu'au paiement intégral du prix d'achat.

5. Livraison de produits et/ou de services

a. La confirmation de commande écrite, le Service Level Agreement ou le bulletin de livraison déterminent l'étendue et les modalités de la livraison. Les prestations qui n'y figurent pas sont facturées séparément. Swiss Post Digital Government SA se réserve le droit d'apporter à tout moment des modifications de conception ou d'exécution à l'objet vendu, sans obligation d'appliquer ces modifications aux produits déjà livrés. Les livraisons partielles sont autorisées et facturées séparément.

b. L'impossibilité non fautive ou la difficulté excessive d'exécution libère Swiss Post Digital Government SA de son obligation de livraison. Le non-respect des conditions de paiement ou l'insolvabilité de la clientèle libèrent également Swiss Post Digital Government SA de ses obligations contractuelles.

c. Les délais de livraison sont donnés à titre indicatif et ne revêtent aucun caractère contraignant. Swiss Post Digital Government SA s'efforce de les respecter, y compris en cas de difficultés imprévues. Le non-respect des délais de livraison ne confère à la clientèle ni le droit de résilier le contrat, ni celui de réclamer des dommages-intérêts. Swiss Post Digital Government SA se réserve le droit de modifier les prix si un report de livraison résulte d'une modification de la commande demandée par la clientèle.

6. Profits et risques, réception

a. Les profits et les risques sont transférés à la clientèle au moment de la remise de l'objet vendu par Swiss Post Digital Government SA.

b. L'objet vendu est réputé accepté si aucune réclamation motivée n'est adressée par écrit à Swiss Post Digital Government SA dans un délai de dix jours à compter de la réception de l'envoi. Le retour de l'objet vendu sans accord préalable n'est pas autorisé.

7. Garantie et défauts

a. Swiss Post Digital Government SA accorde une garantie sur tous les produits. La durée de garantie varie selon les catégories de produits. Les informations relatives aux durées de garantie figurent dans les listes de prix et les documents de facturation. A défaut d'indication contraire dans la confirmation de commande ou le Service Level Agreement, une garantie limitée de six mois à compter de la date de facturation s'applique. Durant cette période, Swiss Post Digital Government SA remédie aux défauts résultant de manière prouvée d'un vice de matériel ou d'une mauvaise exécution et répare ou remplace les pièces concernées conformément aux modalités de la garantie limitée. Sont exclus de la garantie les dommages résultant d'une utilisation inappropriée, d'une surcharge, d'un cas de force majeure ou de l'usure normale. Les consommables sont également exclus de toute garantie.

b. A réception des produits, la clientèle est tenue de vérifier immédiatement leur conformité, leur intégralité ainsi que l'absence des dommages apparents. Toute erreur ou dommage doit être signalé par écrit à Swiss Post Digital Government SA dans un délai de cinq jours ouvrables. Les défauts non décelables lors d'un contrôle diligent doivent être signalés immédiatement après leur découverte. A défaut de contrôle ou d'annonce immédiate du défaut, les produits sont réputés approuvés et toute prétention à l'encontre de Swiss Post Digital Government SA est exclue.

c. Le fabricant et/ou le fournisseur concerné assume seul la garantie, le support, les mises à jour ainsi que la correction des défauts ou erreurs affectant le matériel ou les logiciels de tiers. Toute prétention relative au matériel et/ou aux logiciels de tiers, notamment en matière de garantie ou de dommages-intérêts, doit être adressée directement au fournisseur tiers concerné. L'utilisation de matériel et logiciels de tiers est soumise aux conditions de licence et d'utilisation du fabricant concerné.

d. La recherche et, dans la mesure du possible, la correction des erreurs affectant du matériel et/ou des logiciels de tiers peuvent être demandées à Swiss Post Digital Government SA par l'ouverture d'un ticket de service. Les prestations correspondantes sont facturées conformément au contrat.

e. Les prix des matériels et logiciels de tiers peuvent être modifiés lorsque le fabricant ou le fournisseur adapte ses tarifs. Ces modifications sont répercutées à la clientèle par le partenaire contractuel. Swiss Post Digital Government SA s'engage à informer la clientèle de toute modification tarifaire en temps utile.

8. Responsabilité

a. Dans les limites autorisées par la loi, Swiss Post Digital Government SA exclut toute responsabilité. En particulier, Swiss Post Digital Government SA décline toute responsabilité pour les dommages directs ou indirects, les dommages consécutifs ainsi que tout autre dommage de quelque nature que ce soit.

b. La clientèle est seule responsable du contenu et de la conformité légale des informations, données et documents transmis aux fins de traitement et d'enregistrement. Elle garantit Swiss Post Digital Government SA contre toute conséquence liée à des contenus illicites ou préjudiciables, notamment en cas de violation des droits d'auteur, des marques, de la protection des données, d'infractions pénales ou de transmission de virus.

c. La clientèle est considérée comme responsable du fichier au sens de la loi fédérale sur la protection des données (LPD) pour les données qu'elle traite dans le cadre de l'exploitation. Il lui appartient de garantir les droits des personnes concernées conformément à la LPD (droit d'accès, de rectification, de suppression, etc.). La clientèle est tenue d'informer et d'instruire Swiss Post Digital Government SA quant au traitement des données.

d. Si des modifications ou développements des applications ou des moyens de production utilisés par Swiss Post Digital Government SA nécessitent des adaptations de la configuration matérielle et/ou logicielle de la clientèle ou la mise en œuvre de mesures organisationnelles, Swiss Post Digital Government SA en informe préalablement la clientèle par écrit, dans un délai raisonnable, afin de lui permettre de prendre les mesures nécessaires en temps utile. La clientèle est tenue d'effectuer ces adaptations ou de prendre ces mesures dans les délais requis.

e. La clientèle est seule responsable du choix des données à supprimer, ainsi que des conséquences liées à leur suppression. Les données à supprimer doivent être communiquées à Swiss Post Digital Government SA au moyen d'instructions écrites. Swiss Post Digital Government SA est responsable de l'exécution correcte des ordres de suppression reçus et confirme leur exécution par écrit.

f. La conservation et l'archivage des informations et des données relèvent de la responsabilité de la clientèle. Swiss Post Digital Government SA conserve les informations et données aussi longtemps que nécessaire à l'exécution des prestations ou durant les délais légaux de conservation applicables.

g. Les éventuelles exigences particulières de la clientèle, notamment en matière de protection et de sécurité des données, doivent être communiquées à Swiss Post Digital Government SA. Elles ne sont contraignantes pour Swiss Post Digital Government SA que dans la mesure où elles figurent expressément dans la confirmation de commande.

9. Emploi de collaboratrices et collaborateurs

a. Swiss Post Digital Government SA emploie exclusivement du personnel qualifié, soigneusement formé et familiarisé avec les matériels et logiciels concernés. Swiss Post Digital Government SA veille à ce que ses collaboratrices et collaborateurs respectent les directives d'exploitation de la clientèle, en particulier les prescriptions de sécurité et les règlements internes, pour autant que celles-ci aient été portées à leur connaissance.

10. Protection des informations et des données, obligation de garder le secret

a. Tous les documents, données et informations provenant de la sphère d'activité de l'autre partie et portés à la connaissance des parties, qui ne sont pas publics ou notoires, sont soumis à une obligation de confidentialité. Cette obligation subsiste après la fin des relations contractuelles. Les dispositions légales plus étendues relatives au secret de fonction demeurent réservées. Pour le surplus, il convient de se référer à l'accord de confidentialité.

b. Swiss Post Digital Government SA garantit la protection des informations et des données de la clientèle. Pour de plus amples informations, il convient de se référer à la Déclaration relative à la protection des informations et des données de Swiss Post Digital Government SA.

11. Droit applicable et for

a. En cas de litige découlant du présent contrat, les parties s'engagent, dans un premier temps, à rechercher une solution amiable avant toute saisine des tribunaux. Une procédure judiciaire ne pourra être engagée qu'après l'échec des tentatives sérieuses de règlement amiable entreprises par les parties

b. Le présent contrat est exclusivement soumis au droit suisse. Le for juridique est fixé au siège de Swiss Post Digital Government SA.

12. Dispositions finales

a. La nullité éventuelle d'une disposition des présentes CG n'affecte pas la validité juridique des autres dispositions. Dans un tel cas, les parties s'efforceront de remplacer la disposition nulle par une disposition valable se rapprochant le plus possible du but économique poursuivi.

b. En cas de contradiction entre différents accords conclus entre les parties ou entre certains éléments contractuels, l'ordre de priorité suivant s'applique, les documents mentionnés en premier prévalant sur les suivants :

- Confirmation de commande
- Accord de confidentialité Swiss Post Digital Government SA – clientèle
- Déclaration relative à la protection des informations et des données
- Service Level Agreement (SLA)
- Conditions générales

c. Par la signature de la confirmation de commande, les parties reconnaissent avoir pris connaissance des présentes CG, les avoir comprises et les accepter sans réserve.

Swiss Post Digital Government SA, juillet 2026