Conditions d'utilisation
de Hoval AG
pour les prestations SaaS du produit HovalSupervisor cloud

Version 08/04/2026

1. Champ d'application

1.1. Les présentes conditions d'utilisation de la société Hoval AG établie à Meilen (ZH), immatriculée au registre du commerce du canton de Zurich sous le numéro CH-020.3.912.080-4 (désignée ci-après «**Hoval**») et ses partenaires contractuels – pouvant être aussi bien des consommateurs conformément à la directive relative aux droits des consommateurs (2011/83/EU du 25/10/2011) – (désignés ci-après «**clients**») prévalent pour l'ensemble des contrats traitant de prestations du produit HovalSupervisor cloud en tant que solution Software as a Service (désignées ci-après «CU SaaS»). Les présentes conditions d'utilisation s'appliquent aussi à toutes les relations commerciales futures, même si elles ne sont pas encore expressément convenues. Hoval se réserve le droit d'apporter des modifications raisonnables aux CU SaaS.

1.2. Hoval s'oppose par les présentes à toutes conditions d'achat divergentes, contraires ou complémentaires, aux conditions d'utilisation ou à d'autres conditions générales du client. Les conditions d'achat, les conditions d'utilisation et toutes autres conditions générales du client ne s'appliquent que si elles ont été expressément reconnues par écrit par Hoval. Cela s'applique même si, dans le cadre d'une commande ou dans d'autres documents du client, il est fait référence à ses propres conditions générales et que, dans ce cas, Hoval ne s'y oppose pas expressément.

1.3. Dans la mesure où le client achète les prestations selon les articles de la liste de prix Hoval, il est désigné ci-après par le terme de «**client particulier**»; dans la mesure où il achète des prestations supplémentaires et que ces dernières sont décrites dans des contrats distincts et qu'il agit, p. ex., en tant qu'entrepreneur, fournisseur d'énergie, exploitant d'installation ou distributeur de chauffage à distance/de proximité, il est désigné ci-après par le terme de «**client professionnel**», un client particulier et un client professionnel sont également désignés ensemble ci-après par le terme de «**clients**».

1.4. Le contrat prend effet lors de la conclusion d'un accord, lors de la réception d'une confirmation de commande par Hoval ou lors de l'activation du compte utilisateur.

Les délais de livraison sont à titre indicatif.

1.5. Le client professionnel et, le cas échéant, le client particulier s'engagent à conclure avec chacun de leurs propres clients, dont ils prennent en charge les installations (désignés ci-après «**clients finals**»), une convention contractuelle décrivant la relation entre le client final et le client professionnel ainsi que les prestations de service définies. Ce faisant, le client professionnel/particulier est tenu de veiller à ce que les différents clients finals soient également liés aux conditions préalables des règlements suivants.

1.6. Le client professionnel/particulier s'engage à respecter l'ensemble des dispositions légales relatives à la protection des données qu'il peut appliquer, en particulier les consignes du règlement (UE) 2016/679 (Règlement Général sur la Protection des Données, RGPD) ainsi que le règlement (UE) 2023/2854 (Data Act UE), dans le rapport avec ses clients finals.

Le client professionnel/particulier garantit que ses clients finals obtiennent sur leur demande l'accès à leurs propres données. Cela comprend en particulier l'obligation de permettre aux clients finals d'accéder à ses propres données en créant un profil utilisateur personnel ou à l'aide d'une mesure technique appropriée.

Si un client final signale à un client professionnel/particulier qu'il souhaiterait à l'avenir continuer à avoir recours aux prestations SaaS par l'intermédiaire d'un autre fournisseur, ce dernier est obligé d'apporter le soutien nécessaire à cet effet, conformément au chapitre VI du Data Act UE ou au point 7 de la convention sur la protection des données de Hoval. Cela comprend en particulier l'obligation de garantir que le client final obtienne ses données dans un format structuré, courant et lisible par machine.

1.7. Les prestations de Hoval comprennent la mise à disposition de la solution logicielle HovalSupervisor cloud à utiliser comme Software as a Service. Le client acquiert une licence d'utilisation temporaire du logiciel sur Internet. En conséquence, le contrat suivant régit les conditions relatives à l'acquisition de la licence et à l'ampleur de l'utilisation autorisée.

1.8. Le client n'est pas autorisé à agir comme représentant ou partenaire commercial de Hoval.

2. Prestations logicielles

2.1. L'objet du contrat est la mise à disposition gratuite et limitée dans le temps du logiciel HovalSupervisor cloud dans le cadre de l'accès distant via Internet (Software as a Service). Il n'existe aucune cession physique du logiciel. (ci-après «**objet de la prestation**»).

Une qualité allant au-delà de la fonctionnalité ainsi définie de la solution logicielle faisant l'objet du contrat n'est pas due; les souhaits spéciaux de clients ne sont contraignants que s'ils ont fait l'objet d'un accord écrit supplémentaire.

2.2. HovalSupervisor cloud est un portail en ligne protégé par le droit d'auteur, développé par Hoval AG, servant à la visualisation, la commande et l'enregistrement des états du système de tous les composants d'installation connectés.

La fonctionnalité du logiciel HovalSupervisor cloud est détaillée dans les documents de vente actuels. Ces derniers sont régulièrement actualisés dès que de nouvelles mises à jour techniques ou que de nouvelles technologies sont disponibles. Hoval se réserve le droit d'adapter à tout moment la fonctionnalité du service logiciel et d'en informer le client dans un délai raisonnable, au plus tard dans les 30 jours ouvrables.

2.3. Hoval met à disposition du client à titre onéreux l'accès au portail en ligne HovalSupervisor cloud avec la possibilité d'accéder au nombre contractuellement convenu d'installations du client final, dans la mesure où le client est un entrepreneur, et de recevoir les notifications des installations prises en charge par e-mail ou via d'autres moyens de communication.

2.4. Le client reçoit un login client composé d'une adresse e-mail (nom d'utilisateur) et d'un mot de passe. Le client peut modifier ou réinitialiser le mot de passe à tout moment. Il est possible de commander la modification du nom d'utilisateur auprès de Hoval contre des frais uniques. Les coûts pour modifier le nom d'utilisateur ainsi que d'autres prestations de service optionnelles uniques figurent dans la liste de prix Hoval.

Le login du client est très personnel, ce qui signifie qu'il est personnalisé pour la personne physique respective qui utilise les prestations de Hoval. Une utilisation commune d'un login client, un «partage» ou similaire d'un login client par plusieurs personnes physiques est interdite, même si elles sont affectées à une entreprise cliente. Chaque personne physique souhaitant utiliser les prestations de Hoval a besoin de son propre login client personnel.

En cas de non-respect de ces consignes, Hoval a le droit de mettre fin à ses prestations immédiatement ou à la relation d'affaires exceptionnellement et sans délai.

2.5. Hoval accorde au client un droit d'utilisation du logiciel Hoval personnel, non exclusif et non transférable pendant la durée contractuelle.

2.6 Le droit d'utilisation des clients est limité au nombre contractuellement défini d'installations. Dans la mesure où les clients finals d'un client professionnel doivent avoir accès au logiciel HovalSupervisor cloud, cet accès a lieu conformément aux règlements du point 7.

2.7. L'établissement et le maintien de la connexion de données entre le point de transfert défini au point 7.2 et les systèmes informatiques du client (ou pour les clients professionnels, également de leurs clients finals) ne sont pas compris dans la prestation. Le client assume seul la responsabilité du fonctionnement de son accès Internet, voies de transmission comprises, ainsi que de ses ordinateurs (matériels et logiciels nécessaires); pour les clients professionnels, il en va de même pour leurs clients finals.

2.8. Le code source du logiciel ne fait pas non plus partie de l'objet de la prestation.

2.9. En outre, Hoval n'est pas responsable du fait que des clients finals accordent l'accès effectif à leurs installations et le valide en conséquence pour un client professionnel. Cela n'est pas du ressort de Hoval et doit être réglementé par le client professionnel dans le cadre d'une convention de service avec le client final.

3. Exécution du contrat, données du client

3.1. L'ampleur des prestations dues par Hoval résulte du règlement du point 2 ainsi que du point 3.5 ci-après.

3.2. Le client donne, pour la durée de ce contrat, son autorisation à Hoval

a.) d'enregistrer, de dupliquer et d'utiliser les coordonnées de contact transmises par le client particulier, le client professionnel et ses clients finals dans le cadre de l'exécution du présent contrat, notamment pour les transmettre à des prestataires de service externes au sein de l'Union Européenne et des Etats membres de l'AELE, et dont Hoval se sert lors de l'exécution du présent contrat (entre autres, centre de données) ainsi que

b.) d'enregistrer et d'utiliser les données de contenu transmises par le client particulier, le client professionnel et ses clients finals, notamment les paramètres techniques des installations de chauffage, dans le cadre du présent contrat, en particulier pour l'exécution des sauvegardes nécessaires pendant la durée du contrat ainsi que pour l'amélioration des fonctions et des prestations de service proposées du logiciel ainsi que des installations elles-mêmes. Ces données aussi peuvent être transmises pour l'exécution du présent contrat à des prestataires de service externes au sein de l'Union Européenne et des Etats membres de l'AELE (entre autres, centre de données).

3.3. Par ailleurs, Hoval obtient les droits suivants de manière irrévocable, gratuite et avec validité dans le monde entier, tant pour Hoval que pour les entreprises lui étant associées au sens de l'article 3 paragraphe 3 de l'annexe au REGLEMENT (UE) n° 651/2014 DE LA COMMISSION du 17 juin 2014 (règlement général d'exemption par catégorie).

a.) Hoval est autorisée à utiliser sous une forme pseudonymisée des données transférées en relation avec le logiciel HovalSupervisor cloud pour l'apprentissage assisté par ordinateur et des améliorations ou des extensions du produit. Le client donne son autorisation sur ce point.

b.) Dans la mesure où la loi l'autorise, Hoval est habilitée à enregistrer, utiliser, transmettre et/ou analyser toutes les informations fournies, générées, lues ou traitées par le client particulier, le client professionnel et/ou ses clients finals en relation avec le logiciel HovalSupervisor cloud, hormis les données à caractère personnel, au-delà de l'objet du contrat à n'importe quelle fin. Le client donne son autorisation sur ce point. Ces objectifs comprennent, entre autres, l'amélioration ou l'extension, la production, la commercialisation et la distribution des produits Hoval ainsi que des objectifs statistiques, analytiques et internes, par exemple.

Le client confirme qu'il est habilité à octroyer les droits d'utilisation et de traitement prévus aux points 3.2 et 3.3 et qu'il n'a conclu aucun contrat qui s'y oppose.

3.4. Avec le contrat conclu et son exécution, Hoval n'assume ni la position ni les tâches d'un représentant commercial en ce qui concerne les informations du client et la présentation de ces dernières.

3.5. Hoval s'efforce de veiller à une grande disponibilité de l'objet de la prestation. Les détails concernant la disponibilité sont réglementés dans le Service Level Agreement (SLA) joint en annexe 1 qui fait partie intégrale des présentes conditions d'utilisation.

3.6. En cas de force majeure et d'évènements imprévus non imputables à Hoval et nécessitant une restriction ou une cessation des services du produit par Hoval, cette dernière est exemptée de son obligation de prestation pour la durée de l'empêchement et il faut lui accorder une durée raisonnable pour reprendre les prestations. Le cas de force majeure équivaut à un incendie, une grève, un lock-out, une défaillance des systèmes de télécommunication, une panne dans le centre de données de l'exploitant de l'infrastructure et à d'autres circonstances non imputables à Hoval et nuisant gravement aux prestations de Hoval, voire les rendant impossibles et ce, qu'elles se soient produites chez Hoval ou chez un de ses auxiliaires.

3.7. Hoval est habilitée à faire exécuter les prestations dues dans le cadre du contrat par des sous-traitants/prestataires de services, des auxiliaires ou préposés.

4. Rétribution et conditions de paiement

4.1. Hoval calcule les frais annuels pour l'objet de la prestation convenue conformément à l'accord individuel sur les prix ou à la liste de prix Hoval en vigueur. Sauf accord contraire, les frais sont facturés la première fois au début du contrat pour l'année contractuelle et systématiquement à l'avance pour les années contractuelles suivantes. Les prestations de service uniques en option figurent dans l'accord individuel sur les prix ou dans la liste de prix Hoval. Sauf réglementation contractuelle autre, le paiement vient à échéance 30 jours après la date de facturation.

L’accès effectif à des installations de clients finals par le client professionnel n’a aucune influence sur le forfait annuel.

4.2. Les montants mentionnés dans l’accord individuel sur les prix ou dans la liste de prix Hoval actuelle sont calculés sur la base des coûts salariaux et d’infrastructures existants au moment de la conclusion du contrat (p. ex. des salaires contractuels tarifaires, des coûts pour les services cloud, la mise à disposition de serveurs, les coûts d’électricité et d’énergie, les coûts de transport).

4.3. Hoval est habilitée à adapter les prix après expiration de la durée contractuelle de base d’origine ainsi qu’après expiration de toute année contractuelle complète. L’adaptation de prix s’effectue à des dates butoirs, par conséquent, des adaptations de prix sont possibles après soumission de l’offre.

4.4. Hoval envoie au client à temps, dans les trois mois avant l’entrée en vigueur, une information sous forme textuelle sur le changement de prix. Le client est habilité à résilier le contrat dans un délai d’un mois jusqu’au moment prévu de l’entrée en vigueur du nouvel accord sur les prix. Le droit de résiliation du client selon le point 5.2 reste inchangé.

4.5. Si le client tarde à payer, Hoval est habilitée à réclamer des intérêts de retard légaux. Sur demande; le client est tenu de confirmer par écrit la réception de la facture et la date de réception.

4.6. En cas de dépassement du délai de paiement, Hoval peut sans préavis bloquer l’accès jusqu’au paiement intégral des créances et désactiver la fonction de notification des installations prises en charge.

4.7. Toutes les créances de Hoval sont immédiatement dues si les conditions de paiement ne sont pas respectées ou si Hoval prend connaissance de circonstances susceptibles de réduire la solvabilité du client. Dans ces cas, Hoval est également habilitée à n’exécuter des prestations dues que contre paiement à l’avance ou à réclamer une garantie raisonnable.

5. Durée du contrat, résiliation, résolution

5.1. Sous réserve de réglementations contractuelles individuelles, les contrats sont conclus de manière ferme pour une durée contractuelle de base d’un an; pendant cette durée contractuelle de base, la résiliation normale est formellement exclue.

Si le client envisage de changer de fournisseur pour les prestations SaaS, il peut résilier le contrat dans un délai de deux mois. Dans ce cas, une durée contractuelle de base n’est pas considérée comme convenue. Hoval doit être informée par écrit du changement de fournisseur au plus tard deux mois avant l’entrée en vigueur envisagée à l’adresse indiquée au point 5.3.

Le droit à une résiliation extraordinaire pour raison importante reste inchangé.

5.2. La durée du contrat se prolonge pour une durée indéterminée dans la mesure où le contrat n’est pas résilié avant expiration de la durée contractuelle de base et en respectant un délai de trois mois avant expiration de la durée contractuelle de base. Le contrat prolongé pour une durée indéterminée peut être résilié par les deux parties dans un délai de trois mois fin de mois.

5.3. La résiliation doit s'effectuer par écrit ou via les canaux numériques autorisés (formulaires web) et être remise à Hoval AG, General Wille-Strasse 201, 8706 Feldmeilen.

5.4. Hoval se réserve le droit de se retirer de contrats conclus jusqu'à la fourniture des prestations ou des livraisons dues par Hoval lorsque Hoval a connaissance de raisons inhérentes à la personne du client, telles qu'un manque de solvabilité ou un comportement du client contraire au contrat. Dans ce cas, le client n'a que le droit d'être dédommagé pour des prestations déjà fournies, toute revendication sortant de ce cadre, plus particulièrement les demandes de dommages et intérêts, est exclue.

5.5. Une résiliation extraordinaire n'est autorisée que si l'une des deux parties viole des obligations contractuelles essentielles et qu'elle continue de le faire après demande écrite et fixation d'un délai raisonnable. Ce qui le cas par exemple pour:

- un retard de paiement du client de plus de trois mois après fixation d'un ultime délai de règlement;
- une violation des dispositions de secret et de confidentialité par une partie.

6. Responsabilité du client, blocage, déblocage

6.1. Le client ne va pas transmettre de contenu illégal selon la loi d'un Etat ou en intégrer dans le système du produit HovalSupervisor cloud de Hoval. Si le client possède une succursale dans un pays membre de l'Union Européenne, il va alors respecter la réglementation de ce pays ainsi que celle de la Suisse.

6.2. Le client s'engage notamment à respecter et observer les réglementations légales spéciales relatives aux services à distance et aux médias et les autres réglementations relatives à la protection des données, au droit d'auteur, au secret commercial, au droit concernant les marques, à la loi contre la concurrence déloyale et les domaines juridiques apparentés ainsi que le droit (fondamental) à la protection des personnes et à ne diffuser aucun contenu ni aucune prestation portant atteinte aux bonnes mœurs ou dont le contenu est douteux. Cela prévaut plus particulièrement pour ce qui est de la diffusion, la redirection vers ou la mise à disposition de sites de pornographie, de radicalisme de droite, d'incitation à la violence ou au crime, de discrimination, de jeux de hasard ou tout autre site au contenu indécent.

6.3. Tous les mots de passe attribués par Hoval doivent immédiatement être modifiés par le client en des mots de passe connus de lui seul. La relation contractuelle pouvant être attribuée au compte utilisateur et aux données d'accès (à l'exception des règlements du point 7.2) n'est pas transmissible (y compris la location, le louage, le prêt ou la cession d'une sous-licence). Les données d'accès doivent être tenues secrètes et protégées par des mesures efficaces appropriées contre tout accès par des tiers. Le client va informer immédiatement Hoval s'il soupçonne que les données d'accès puissent être connues de tiers non autorisés. Seul le client est responsable d'un abus des données d'accès, Hoval n'assume ici aucune responsabilité. Le client est responsable de toutes les actions effectuées sur son compte utilisateur.

6.4. Le client n'est pas autorisé à utiliser des scrapers, des robots, des spiders ou tout autre outil comparable pour la collecte de données ou des systèmes d'extraction, des programmes, des algorithmes ou des méthodes pour chercher, accéder, acheter, copier ou contrôler le logiciel HovalSupervisor cloud. Le client n'est en outre pas autorisé à accéder à des zones non publiques du logiciel HovalSupervisor cloud ou aux systèmes techniques sur lesquels il est fondé, à tester, à scanner ou à analyser la prédisposition aux pannes du logiciel HovalSupervisor cloud ou à transmettre sciemment des données

de client ou autres contenus contaminés par des virus ou des vers, des chevaux de Troie ou d'autres composants néfastes, ou à nuire de quelque manière au mode de fonctionnement normal du logiciel HovalSupervisor cloud.

6.5. De plus, le client n'est pas autorisé à traiter, modifier, procéder à une rétro-ingénierie (reverse engineering), décompiler, désassembler le code programme du logiciel HovalSupervisor cloud ou des parties de ce dernier ou à dévoiler le code source d'une autre manière ainsi qu'à créer des outils inspirés du logiciel HovalSupervisor cloud. Toutefois, les dispositions obligatoires et impératives de l'article 5 et de l'article 6 de la directive 2009/24/CE (concernant la protection juridique des programmes d'ordinateur) – ainsi que leurs règles d'application nationales – n'en sont pas affectées. Le client ne doit pas non plus confier les mesures susnommées à des tiers.

6.6. Hoval se réserve dans tous les cas un droit de vérification et un droit de décision finale concernant les obligations énoncées aux points 6.1 à 6.5. La société Hoval est à tout moment autorisée, après notification préalable ou simultanée au client, à interdire avec effet immédiat toute poursuite de l'utilisation, si, selon l'appréciation fondée de Hoval, cette dernière est contraire aux obligations des points 6.1 à 6.5.

6.7. Hoval peut aussi bloquer l'utilisation globale du client dans la mesure où une isolation des contenus litigieux n'est pas possible ou uniquement d'une manière disproportionnée. Le client garde la possibilité de justifier ultérieurement que lesdits contenus sont légitimes ou qu'il détient les droits nécessaires à leur utilisation et/ou publication.

Les demandes de dommages et intérêts du client en raison de l'exercice d'un droit au blocage et à la désactivation par Hoval sont exclues.

6.8. Le client garantit qu'il est propriétaire du droit d'utiliser les données et contenus qu'il transmet dans le cadre de l'exécution du contrat, également et plus particulièrement dans le cadre du présent contrat et sur Internet, et de les transmettre à Hoval pour réaliser le contrat.

6.9. Cela concerne plus particulièrement le consentement requis des clients finals de clients professionnels, les auteurs et toute autre personne disposant de droits sur les données et les contenus ainsi que les photos de personnes physiques ou d'œuvres (ouvrages architecturaux compris) protégées par le droit d'auteur ainsi que les catégories particulières de données à caractère personnel au sens de l'art. 9 du règlement général sur la protection des données (RGPD) et ce, même pour le consentement requis de ces personnes ou auteurs.

6.10. Le client libère Hoval, à la première demande, de toute revendication de tiers, coûts compris, émanant de prétendues violations de droits de licence, de protection ou autres. Le client assume l'ensemble des éventuels engagements, plus particulièrement à la suite d'un recours de tiers, même par des sociétés de gestion collective, et des coûts y étant associés, aussi en particulier les coûts raisonnables d'une défense juridique.

6.11. Dans le cas d'un recours de tiers, l'obligation de Hoval de mettre à disposition les données et contenus du client particulier, du client professionnel et de ses clients finals est suspendue jusqu'à ce que le client ait produit une clarification concluante quant aux droits sur lesdites données. Il en va de même si les données et contenus mis à disposition font l'objet d'une réclamation à l'encontre de Hoval déposée par des personnes juridiques ou physiques opérant pour protéger la concurrence ou par des pouvoirs publics.

6.12. Au lieu d'une interdiction des données et des contenus correspondants, Hoval peut également procéder à une suppression immédiate des contenus sur le serveur. Si, à la

première demande, le client ne supprime pas les contenus concernés du serveur, Hoval est autorisée à résilier aussi le contrat correspondant sans délai.

6.13. Les inconvénients et les surcoûts résultant de la violation de cette obligation contractuelle sont à la charge du client.

7. Droit d'utilisation du client et de ses utilisateurs autorisés ainsi que des clients finals

7.1. La solution logicielle mise à la disposition du client est juridiquement protégée. Le droit d'auteur, le droit sur les brevets, le droit sur les marques et tous les autres droits de protection des prestations associés au logiciel ainsi qu'aux autres objets auxquels Hoval permet l'accès au client dans le cadre de l'ébauche et de l'exécution du contrat reviennent exclusivement à Hoval dans le rapport avec le contractant. Dans la mesure où les droits reviennent à des tiers, Hoval dispose des droits d'exploitation correspondants.

7.2. Pour la durée du contrat, Hoval accorde au client un droit non exclusif, non transmissible et non sous-licenciable d'utilisation de la solution logicielle convenue et de la documentation d'utilisation associée de HovalSupervisor cloud dans le cadre de l'ampleur convenue. Le droit d'utilisation susmentionné et désigné dans ce point 7.2 comprend

- aussi l'utilisation par des utilisateurs autorisés qui opèrent en tant qu'employés ou travailleurs indépendants pour le client et qui sont signalés avant utilisation au moins sous forme textuelle à Hoval. Le client garantit que chaque utilisateur autorisé respecte les règles de bonne utilisation de la solution logicielle conformément aux présentes conditions d'utilisation.

- pour les clients professionnels, aussi l'utilisation par des clients finals autorisés qui sont liés par contrat au client professionnel et que le client professionnel crée et/ou active dans la mesure où le client professionnel, dans le cadre de ses conventions contractuelles avec le client final concerné vis-à-vis de Hoval, garantit

  - que le client professionnel met à la disposition du client final concerné l'ensemble des documents nécessaires à l'utilisation de HovalSupervisor cloud, en particulier le manuel utilisateur ainsi que les instructions d'emploi conforme de HovalSupervisor cloud (ces dernières sont disponibles sur le site Internet national Hoval ou sur demande auprès de la succursale Hoval);

  - que les conventions contractuelles avec le client final comprennent toutes les dispositions essentielles des présentes conditions d'utilisation et que chaque utilisateur final autorisé respecte les règles de bonne utilisation de la solution logicielle conformément aux présentes conditions d'utilisation;

  - que le droit d'utilisation du client final dépend de l'existence du droit d'utilisation du client professionnel vis-à-vis de Hoval;

  - que, même en cas de paramétrage via HovalSupervisor cloud, le client final, au même titre que lors de modifications du paramétrage directement au niveau des installations proprement dites, ne peut déposer aucune revendication (de dommages et intérêts) à l'encontre de Hoval dans la mesure où un dommage engendré est dû à un paramétrage non conforme;

- Le client professionnel libère Hoval, à la première demande, de toute revendication de clients finals, coûts compris, dans la mesure où il est responsable du dommage et que la cause se trouve dans sa sphère de compétence et d'organisation. Une responsabilité du client professionnel existe entre autres si le client professionnel a enfreint une obligation résultant des présentes CU SaaS. Le client professionnel assume l'ensemble des éventuels engagements, plus particulièrement à la suite d'un recours de tiers et des coûts y étant associés, aussi en particulier les coûts raisonnables d'une défense juridique.

L'utilisation s'effectue en accédant aux fonctionnalités du logiciel et à l'architecture du serveur de Hoval. Le point de transfert des prestations de Hoval est la sortie du routeur du centre de données exploité par Hoval. Le client ne reçoit pas de droits plus étendus.

7.3. Une utilisation du logiciel sortant du cadre de l'utilisation permise aux termes du présent contrat n'est pas autorisée. Le client n'est pas autorisé à laisser des tiers utiliser le logiciel ou à leur permettre d'y accéder et, plus particulièrement, il n'est pas permis au client de dupliquer ou de céder le logiciel, des parties de ce dernier ou des droits associés à ce dernier. Le client est également tenu de payer les frais dus dans la mesure où un tiers utilise le logiciel si et dans la mesure où le client est responsable de cette utilisation. Les tiers au sens susnommé ne sont pas les utilisateurs autorisés ni les clients finals autorisés décrits selon le point 7.2.

7.4. En cas d'infractions graves aux obligations incombant au client, Hoval est habilitée à bloquer l'accès du client – pour les clients professionnels aussi celui de leurs clients finals connectés – et ce, à leur charge. Un tel blocage ne dégage pas le client de son obligation de payer les frais d'utilisation du logiciel.

8. Garantie

8.1. Sauf disposition contraire ci-après, la garantie de Hoval obéit aux règles du droit locatif pour la nature convenue de l'objet de la prestation.

8.2. En cas de vice, le client a droit à une correction ou à une réexécution de la prestation au gré de Hoval. Si un défaut inhérent à l'obligation de garantie ne peut pas être éliminé ou si d'autres tentatives de correction ne sont pas tolérables pour le client, le client peut résilier le contrat à la place de la correction dans la mesure où le vice ne représente pas seulement une diminution négligeable de l'adéquation de la prestation.

8.3. Pour la solution logicielle mise à disposition, Hoval garantit que la solution logicielle satisfait aux fonctions principales énumérées dans sa description du programme. En raison du grand nombre de constellations de données, de matériels et de commandes apparaissant dans la pratique ainsi que d'erreurs de commande, il est toutefois impossible de garantir l'absence totale de défauts. Même une perte de données ne peut être totalement exclue. Par conséquent, le client est tenu de sauvegarder ses données à intervalles réguliers. Il conserve les documents nécessaires dans l'optique d'une éventuelle reconstruction en cas de perte de données.

8.4. Pour la qualité de HovalSupervisor cloud, seule la description mise à disposition avant la conclusion du contrat ou convenue dans un document spécifique de HovalSupervisor cloud est déterminante. Pour les mises à jour, c'est la dernière version de la description mise à disposition qui s'applique. Cela concerne aussi, plus particulièrement, les propriétés en matière de sécurité informatique. Une qualité plus importante n'est pas due et ne résulte pas, notamment, de déclarations publiques ou de publicités de partenaires commerciaux de Hoval.

Les indications relatives aux propriétés de l'objet de la prestation, les caractéristiques techniques et les spécifications dans le concept ou les descriptions de prestations ainsi que d'autres documents liés au contrat servent uniquement à la description de la prestation concernée. Elles ne doivent pas être considérées comme garantie (ou propriété garantie) au sens du Code des obligations suisse. Une garantie n'est accordée que si elle a été explicitement désignée comme telle par écrit par Hoval avant la conclusion du contrat.

8.5. Le client est tenu de signaler immédiatement à Hoval tout vice éventuel.

8.6. L'obligation de garantie s'éteint si le client n'a pas utilisé la prestation mise à disposition par Hoval conformément à son usage prévu.

8.7. Un droit de résolution et une demande de dommages et intérêts en lieu et place de la prestation pour cause de violation d'obligations non liées à la prestation – appelées obligations secondaires – ne sont accordés au client au-delà des dispositions légales que s'il en a averti Hoval au préalable par écrit et lui a accordé un délai raisonnable pour la réparation du dommage et que la violation d'obligations n'a toutefois pas été rejetée par Hoval.

8.8. Toute garantie pour de seules diminutions négligeables de l'adéquation de la prestation, notamment en cas de divergence négligeable par rapport à la qualité convenue ou en cas d'atteinte négligeable à la possibilité d'utilisation de HovalSupervisor cloud, est exclue.

L'application du droit du locataire d'effectuer lui-même la réparation est exclue.

En cas de diminution de l'adéquation de la prestation, le client est obligé de signaler immédiatement ce fait à Hoval afin de lui permettre d'éliminer le vice dans les plus brefs délais.

8.9. En cas d'impossibilité ou d'échec d'élimination du vice, de retard fautif ou inacceptable ou de refus sérieux ou définitif d'élimination du vice par Hoval ou en cas de toute autre raison inadmissible pour le client d'élimination du vice, le client est notamment en droit de réduire la rétribution due en fonction de l'ampleur du préjudice (diminution). Le client (qu'il soit consommateur ou entrepreneur selon la directive relative aux droits des consommateurs) a droit à une compensation uniquement avec des prétentions légalement constatées, incontestées ou reconnues par Hoval. Cela n'est pas applicable lorsque et dans la mesure où la contre-prétention respective du client résulte de la même relation contractuelle que la prétention de l'utilisateur; le client est libre de faire valoir par exemple des réclamations ou des contre-prétentions provenant du même contrat.
La revendication d'enrichissement légitime du client à réclamer la partie payée en trop de la rétribution reste inchangée.

8.10. La résiliation extraordinaire sans préavis par le client pour non-octroi de l'usage de l'objet loué est exclue dans la mesure où l'établissement de l'usage conforme au contrat est considéré comme ayant échoué. Il est surtout question d'un échec lorsqu'il est définitivement impossible de remédier à la restriction d'utilisation ou que l'utilisateur n'y réussit pas, même après deux tentatives de correction dans un délai raisonnable.

9. Responsabilité

9.1. Les demandes du client d'indemnité de frais ou de dommages et intérêts pour quelque raison juridique que ce soit sont limitées aux dommages causés par Hoval ou l'un de ses auxiliaires ou mandataires

a.) en cas de préméditation et de négligence grave;

b.) en cas d'une blessure volontaire ou involontaire portant atteinte à l'intégrité physique, à la vie ou à la santé;

c.) en cas de violation d'une obligation contractuelle essentielle dont la satisfaction permet l'exécution dans les règles du contrat et sur le respect de laquelle la partie concernée compte et peut compter, cela se limitant toutefois aux dommages raisonnablement attendus lors de l'entrée en vigueur du contrat;

d.) pour des revendications liées au droit sur la responsabilité du fait des produits défectueux, toutefois uniquement selon les critères définis;

e.) pour cause de dissimulation frauduleuse d'un vice ou en cas de reprise d'une garantie de qualité;

f.) en cas d'une autre responsabilité légale coercitive plus importante.

9.2. Les limitations de responsabilité précédentes s'appliquent aussi à la responsabilité personnelle des représentants légaux, des employés et collaborateurs et des auxiliaires et préposés.

9.3. Pour la fonctionnalité du logiciel mis à disposition par Hoval, la responsabilité est limitée jusqu'à hauteur de la rémunération convenue.

9.4. La responsabilité pour dommages indirects ou gains perdus est exclue.

9.5. Hoval n'assume la responsabilité de la perte de données conformément aux paragraphes précédents que si une telle perte n'avait pas pu être évitée suite à des mesures de sauvegarde des données adaptées prises par le client particulier, le client professionnel ou ses clients finals. Si les données existantes du client particulier, du client professionnel ou de ses clients finals changent, le client est également tenu de procéder à une sauvegarde de ces données. En outre, toute responsabilité de Hoval pour cause de perte de données est soumise aux limitations jusqu'à hauteur de la rémunération convenue ou calculée par Hoval.

9.6. La responsabilité se base sur les dispositions légales sachant que par cas de dommage, indépendamment de la raison juridique, le montant se limite par année calendaire à la somme des rétributions pour les prestations du service logiciel ciblées multipliée par le facteur 2.5.

9.7. Par ailleurs, Hoval ne garantit pas la possibilité d'envoyer et/ou de recevoir des informations. Hoval n'est ni responsable ni garante des prestations rendues et de tout abus et préjudice en résultant occasionnés par des tiers n'étant pas sous contrat avec Hoval. Hoval exclut toute responsabilité pour vice de sécurité d'Internet.

9.8. Dans le cas d'une expiration du contrat – quelle qu'en soit la raison – les prestations rendues jusque-là seront facturées au prorata. Des revendications pour un autre dédommagement sont exclues dans la mesure où la loi l'autorise. La responsabilité reste

inchangée pour des dommages dus à une blessure portant atteinte à l'intégrité physique, à la vie ou à la santé ou causés volontairement ou par négligence grave.

10. Prescription

10.1. Les droits résultant d'un vice d'un client entrepreneur sont prescrits au bout de 12 mois. Le délai de prescription légal est de 24 mois pour les consommateurs.

10.2. Les demandes de dommages et intérêts, qui ne sont pas en rapport avec un vice et ne reposent pas sur une blessure portant atteinte à l'intégrité physique, à la vie ou à la santé et qui n'a pas été causée volontairement ou par négligence grave, sont prescrites en l'espace d'un an depuis la fin de l'année au cours de laquelle la réclamation a été déposée et que le client a pris connaissance ou aurait dû prendre connaissance sans grave négligence de sa part des circonstances à la base de la réclamation.

10.3. Les règlements du point 10.1 et du point 10.2 ne s'appliquent pas dans la mesure où les revendications reposent sur une violation d'obligation volontaire ou par négligence grave de Hoval, sur un cas de blessure volontaire ou involontaire portant atteinte à l'intégrité physique, à la vie ou à la santé, en cas de responsabilité selon le droit sur la responsabilité du fait des produits défectueux ou en cas d'une autre responsabilité légale contraignante.

11. Protection des données

11.1. La collecte et le traitement de données ainsi que les droits et obligations relatifs à la protection des données des parties se déterminent en fonction du droit relatif à la protection des données applicable respectivement (en particulier en fonction du RGPD et du Data Act UE), de la déclaration de protection des données de Hoval et de ses conditions d'utilisation.

Avec la conclusion du contrat, le client donne son autorisation de traitement de ses données conformément à ces consignes.

Les clients de Hoval, qui sont des entrepreneurs (en particulier les clients professionnels), s'engagent à respecter toutes les dispositions légales applicables relatives à la protection des données et à garantir que le traitement de données à caractère personnel et non personnel de leurs propres clients (clients finals) s'effectue conformément au droit. Ils sont obligés et seuls responsables de rendre accessible à leurs clients finals la déclaration de protection des données actuelle de Hoval sous une forme légale – par exemple par la mise à disposition d'un lien ou sous forme textuelle – et de veiller eux-mêmes à se procurer légalement les autorisations nécessaires au traitement des données, en particulier des données à caractère personnel, avant de recourir aux prestations de Hoval.

Les clients, qui de leur côté ont des clients finals, libèrent Hoval de toute revendication de tiers survenant à la suite d'une violation des obligations relatives à la protection des données de ceux-ci.

11.2. Les types de données suivants sont l'objet du traitement: données de base des clients, données des installations et de maintenance, données des utilisateurs, d'accès et de connexion. En ce qui concerne le traitement des données en relation avec les prestations de Hoval, Hoval assume les responsabilités suivantes:

- collecte des données;
- enregistrement des données;
- modification et suppression des données, limitation de leur traitement et de leur transfert;
- sécurité raisonnable du transfert et du traitement des données. En ce qui concerne le traitement des données sur la plateforme mise à disposition par Hoval, le client assume les responsabilités suivantes;
- respect de ses obligations de conservation légales, existantes en ce qui concerne les données;
- respect des dispositions relatives à la protection des données et des exigences en vigueur au niveau national;
- gestion confidentielle des données et de leur traitement opportun.

11.3. Nonobstant les compétences leur étant individuellement attribuées, les deux parties sont conjointement responsables:

- de la légitimité des traitements;
- de la satisfaction des obligations d'information sous une forme précise, transparente, compréhensible et facilement accessible;
- du traitement des demandes des personnes concernées et de la réponse apportée;
- de la garantie d'un traitement des données en phase avec les exigences des dispositions applicables relatives à la protection des données et avec la protection des droits de la personne concernée;
- de la garantie de l'accès exclusif aux données à caractère personnel par des personnes autorisées et que toutes les personnes chargées du traitement des données s'engagent à préserver la confidentialité en matière de données;
- de l'assistance réciproque en ce qui concerne le respect des dispositions convenues aux termes du présent contrat ainsi que des dispositions applicables relatives à la protection des données.

11.4. Chaque partie est autorisée à employer des sous-traitants dans le cadre du traitement des données et s'assure que la convention de traitement des données de commande est conclue de manière légale.

11.5. Dans la mesure où Hoval traite des données dans un pays tiers (c.-à-d. en dehors de l'Union Européenne (UE) ou de l'Espace économique européen (EEE)) ou que cela a lieu dans le cadre du recours à des services de tiers ou de la diffusion ou du transfert de données à des tiers, ceci ne s'effectue que si cela a lieu pour satisfaire nos obligations (pré)contractuelles sur la base de leur consentement en raison d'une obligation juridique

ou sur la base de nos intérêts légitimes. Sous réserve d'autorisations légales ou contractuelles, nous ne traitons ou ne faisons traiter les données dans un pays tiers qu'en présence des conditions préalables particulières de l'art. 44 et suivants du RGPD, c.-à-d. que le traitement s'effectue p. ex. sur la base de garanties particulières, telles que la définition officiellement reconnue d'un niveau de protection des données conforme UE (comme en l'occurrence en ce qui concerne la Suisse) ou l'observation d'obligations contractuelles spéciales officiellement reconnues (dites «clauses contractuelles standard»).

11.6. Les parties s'engagent à s'informer mutuellement et sans délai dès qu'une autorité de protection des données compétente s'adresse à elles en rapport avec le présent contrat, la collaboration ou le traitement des données. Dans la mesure où cela est acceptable et juridiquement admissible, les parties se mettront d'accord après s'être consultées avant de communiquer des renseignements à l'autorité de protection des données ou des informations concernant le présent contrat, la collaboration ou le traitement des données. L'obligation de coordination n'est pas valable lorsque et dans la mesure où il existe une obligation juridique de communication immédiate de renseignements, en particulier conformément à l'art. 31 du RGPD ou des règles d'application nationales.

11.7. Les parties assument toute responsabilité vis-à-vis des personnes concernées selon les dispositions légales relatives à la protection des données, en particulier conformément à l'art. 82 du RGPD.

12. Confidentialité

12.1. Les parties s'engagent à ne pas divulguer les informations confidentielles dont elles ont eu connaissance dans le cadre de la relation contractuelle ou à ne les utiliser vis-à-vis de tiers et pour quelque raison que ce soit qu'avec l'accord écrit préalable de l'autre partie. Les informations à traiter de manière confidentielle comprennent les informations expressément désignées comme confidentielles par la partie donneuse d'informations et les informations dont la confidentialité résulte des circonstances de la cession. Cela concerne plus particulièrement l'ensemble des données des clients finals, les indemnités compensatrices convenues, la détermination des prix ainsi que les remises. En cas de doute, les faits doivent être traités comme confidentiels.

12.2. Les obligations du point 12.1 sont caduques pour les informations ou toute partie de ces dernières pour lesquelles la partie réceptrice justifie qu'elles

a.) lui étaient connues avant la date de réception ou qu'elles étaient accessibles à tous ou qu'elles sont connues par un tiers de manière légitime et sans obligation de confidentialité;

b.) étaient connues du public avant la date de réception ou qu'elles étaient accessibles à tous; ou

c.) qu'elles étaient connues du public après la date de réception ou qu'elles sont devenues accessibles à tous sans que la partie recevant les informations n'en soit responsable.

12.3. Les déclarations publiques des parties concernant une collaboration ne sont faites que d'un commun accord préalable. Le client n'est pas autorisé à agir comme représentant ou partenaire commercial de Hoval. Sans l'accord préalable de Hoval, le client n'est pas habilité à utiliser des informations concernant une collaboration contractuelle envisagée ou existante à des fins de référence ou de marketing.

12.4. Les obligations selon le point 12.1 continuent d'exister même au-delà de la fin du contrat pour une durée indéfinie et ce, aussi longtemps qu'une circonstance exceptionnelle selon le point 12.2. n'est pas attestée.

13. Dispositions finales

13.1. Seul le droit matériel suisse prévaut à l'exception des accords internationaux (p. ex. CISG) et de la loi fédérale concernant le droit privé international (IPRG).

13.2. Le lieu d'exécution et le tribunal compétent exclusif est le siège social de Hoval.

13.3. Si certaines dispositions devaient devenir entièrement ou partiellement caduques, cela n'affecte en rien la validité des autres dispositions des présentes CU SaaS. A la place de la disposition caduque, les parties contractuelles choisissent une disposition s'approchant économiquement le plus de la disposition caduque. Il en va de même pour d'éventuelles lacunes des présentes CU SaaS.

13.4. Les modifications et les compléments doivent se faire par écrit; cela concerne plus particulièrement la modification des présentes exigences formelles.

Annexe 1 – Contrat de niveau de service (CNS)

1. Objet du règlement

Les dispositions suivantes du présent contrat de niveau de service (CNS) concrétisent l'accès au logiciel dû par Hoval sur le plan temporel et technique sous la forme d'une description de prestation.

2. Disponibilité technique

2.1. Toutes les indications de prestation non basées sur le temps figurant dans ce contrat de niveau de service se réfèrent à la qualité de HovalSupervisor cloud proposé aux clients pour utilisation au niveau du point de transfert du réseau de données exploité par Hoval. Les perturbations dans le domaine de la transmission de données depuis ce point de transfert jusqu'au client et/ou dans le domaine du système informatique du client proprement dit ne sont pas prises en compte.

2.2. Par disponibilité technique, il faut entendre la possibilité du client d'utiliser l'ensemble des fonctions principales du logiciel. Les périodes de défauts minimes pendant lesquelles les fonctions principales restent opérationnelles ne sont pas prises en compte lors du calcul de la disponibilité.

3. Disponibilité temporelle

3.1. La disponibilité temporelle indique la proportion en pourcentage de la période considérée pendant laquelle HovalSupervisor cloud est disponible au point de transfert selon les critères suivants:

Jour de la semaine	Période
Jours ouvrables (du lundi au vendredi sans jours fériés[1])	de 02h00 à 24h00 (HEC) (Les travaux de maintenance et les sauvegardes de données planifiés sont effectués tous les jours entre 0h00 et 2h00. Pendant ce temps, aucune exploitation n'est possible.)

3.2. En dehors des périodes mandatées par le client, Hoval n'est pas obligée de mettre le logiciel d'application à disposition pour utilisation. Hoval fermera l'application si la période de prestation réservée par le client a expiré.

3.3. La disponibilité temporelle est définie comme suit pour les périodes susnommées:

[1] Jours fériés les jours ouvrables: Jour de l'An le 1er janvier; Epiphanie le 6 janvier; Vendredi saint variable; lundi de Pâques variable; Fête du travail le 1er mai; Ascension variable; Pentecôte variable;
la Fête-Dieu variable; Assomption le 15 août; Jour de l'Unité allemande le 3 octobre; Fête nationale autrichienne le 26 octobre; Toussaint le 1er novembre; Immaculée Conception le 8 décembre; 1er jour de Noël le 25 décembre; 2ème jour de Noël le 26 décembre

Tous les jours ouvrables	98 %

3.4. La disponibilité temporelle effectivement atteinte se calcule sur la base des journées de travail. Les instruments de mesure du fournisseur dans le centre de données servent de référence en tant que justificatif de la disponibilité.

3.5. Lors du calcul des disponibilités effectives, les temps d'arrêt non imputables à Hoval sont considérés comme des temps disponibles. Ces temps d'arrêt ne sont donc pas néfastes et ne justifient aucune revendication quelle que soit la base juridique.

Pour ce qui est de ces temps d'arrêt non imputables, il s'agit par exemple des constellations suivantes:

- prestations de maintenance ou autres convenues avec le client en raison desquelles un accès au logiciel d'application n'est pas possible;

- travaux de maintenance imprévus devenant nécessaires, si ces travaux n'ont pas été causés par une violation des obligations de Hoval à fournir le service (force majeure, plus particulièrement pannes de matériels imprévisibles, grèves, catastrophes naturelles, etc.);

- temps d'arrêt dues à des attaques de virus ou de hackers dans la mesure où Hoval a pris les mesures de protection convenues et usuelles en l'absence de convention;

- temps d'arrêt en raison de consignes du client, en raison de non disponibilités de l'équipement du client ou en raison d'autres interruptions causées par le client (p. ex. prestations de collaboration déficientes du client);

- prolongations de temps d'arrêt occasionnées en raison d'un blocage de l'accès via console ou distant par le client;

- temps d'arrêt en raison de consignes de fabricants de logiciel de composants tiers;

- temps d'arrêt pendant le chargement de patchs de sécurité impérativement nécessaires;

- temps d'arrêt en raison de défauts logiciels des applications du client ou en raison d'erreurs déclenchées par les applications ou les données du client dans le logiciel du système et les logiciels apparentés au système; ou

- temps d'arrêt causées par des tiers (personnes non imputables à Hoval).

4. Disponibilité due

4.1. Le logiciel est disponible dans le temps et sur le plan technique s'il est possible d'y accéder pendant la période significative selon les points 3.3 à 3.5.

4.2. Il est du devoir du client de signaler toute perturbation de la disponibilité à Hoval. Hoval va s'efforcer d'éliminer sans délai les perturbations. Un droit de rétablissement de la

disponibilité du logiciel n'entre pas en ligne de compte dans la mesure où la disponibilité convenue est garantie.

5. Priorités

Si les prestations de Hoval ne sont pas conformes aux valeurs définies dans le présent contrat de niveau de service, Hoval est tenue dans le cas d'une perturbation de la disponibilité, qu'elle soit temporelle ou technique, de rétablir d'abord la disponibilité temporelle des prestations, puis le débit de données dû, la vitesse de réponse, le retard de paquets et enfin le taux de perte de paquets.

6. Signalisation des défauts, rétablissement des prestations

6.1. Le client peut signaler le non-respect de la disponibilité due comme un défaut. Les collaborateurs formés et autorisés à cette fin ne vont émettre des messages à propos de défauts qui devront être traités selon le présent CNS que via la ligne d'assistance que Hoval leur a communiquée. Lors de la signalisation du défaut, le client doit indiquer à Hoval les personnes disponibles en tant qu'interlocuteurs chez le client pour ce défaut et comment les joindre par téléphone. Les interlocuteurs doivent être indiqués de sorte que Hoval puisse s'adresser immédiatement à l'un des interlocuteurs mentionnés pendant la durée du défaut, au moins pendant les horaires de travail du client.

6.2. Un défaut à corriger par Hoval n'existe pas en cas de perturbations de la transmission de données en dehors du réseau de données exploité par Hoval, p. ex. suite à une panne ou un défaut de la ligne d'autres fournisseurs ou opérateurs de télécommunication, ou suite à un recours contraire au contrat des capacités du système mises à disposition, p. ex. suite à un nombre excessif d'accès par le client.

7. Rémunération

Aucune rémunération distincte pour l'exécution des services selon le présent CNS ne sera prélevée. Si, toutefois, le client a signalé un défaut à Hoval et qu'il s'avère après un contrôle que le défaut est survenu suite à une circonstance imputable au client, Hoval peut facturer au client les prestations effectuées pour détecter le défaut aux taux horaires en vigueur pour de telles prestations, conformément à la liste de prix Hoval, à moins que le client n'ait pas pu reconnaître avec toute la diligence requise que le défaut est survenu suite à une circonstance qui lui est imputable.