

## Conditions générales

Applicables à tout contrat conclu à partir du 15 février 2019 auprès de Practeo SA, Practeo Media SA, Practeo Telecom SA, Practeo Intégration SA, Practeo Investigation SA, Practeo Holding SA, ci-après Practeo.

### Définitions

#### Art. 1

Est réputé demandeur ou client toute personne morale ou physique faisant appel aux services de Practeo. Toute prestation fait l'objet d'un contrat signé entre le demandeur et Practeo. A ce titre, le demandeur déclare avoir pris connaissance de l'intégralité des articles et en accepter les conditions telles que définies dans le présent document.

#### Art. 2

Dans le cadre de ses activités de conseil, Practeo effectue pour ses clients des mandats de développement, audit technique ou technologique, aide à la mise en place de structure de télécommunication, design (conception de système et de cahier des charges), conseils stratégiques, étude de cas, évaluation des offres, sélection et négociation de contrats, gestion d'implémentation de systèmes, éducation et formation, conseils expérimentés sur les tendances des technologies et des services, analyse technique et financière des systèmes de communication actuels et futurs.

### Refus de prester

#### Art. 3

Practeo se réserve le droit de refuser tout mandat ou prestation contraire au droit, à la déontologie de la profession ou représentant un risque de préjudice pour Practeo ou pour des tiers.

### Exécution du contrat

#### Art. 4

Practeo est responsable de la prestation à réaliser ou réalisée selon les termes définis dans le contrat et du cahier des charges. Si aucun cahier des charges n'a été rédigé par le demandeur ou par Practeo ou que celui-ci est incomplet, Practeo ne pourra pas être tenue responsable de l'inadéquation éventuelle de la prestation.

#### Art. 5

Lorsqu'un cahier des charges est fourni par le demandeur ou écrit par Practeo, celle-ci est tenue d'exécuter les travaux dans les conditions définies. Par ailleurs, Practeo s'engage à réaliser les prestations dans les délais indiqués en respectant le coût fixé dans le contrat.

Lorsqu'un point du cahier des charges est impossible à réaliser, Practeo tentera de proposer au client une solution réalisable équivalente. Celle-ci pourra entraîner un supplément de prix.

#### Art. 6

La prestation est réputée achevée lorsque le demandeur a vérifié la conformité de la prestation définie par le cahier des charges. Pour les développements logiciels, un contrat de maintenance couvre tous les défauts.

#### Art. 7

Pour tout ce qui concerne l'échange de données et la mise à disposition d'informations, les deux parties s'engagent irrévocablement à respecter les lois internationales, fédérales et cantonales notamment en matière pénale, de protection des données, de télécommunication et des droits d'auteur.

## Modalités de commande, livraison

### Art. 8

Le client est débiteur de l'ensemble des sommes dues et facturées au titre du contrat conclu avec Practeo.

### Art. 9

Le matériel demeure l'entière propriété de Practeo jusqu'à son complet paiement.

### Art. 10

Pour les contrats de maintenance, en cas de modification de ses tarifs, Practeo prend les mesures nécessaires afin que le client en soit informé par écrit, avant le délai de résiliation du contrat. A défaut, les anciens tarifs restent en vigueur.

### Art. 11

Mandat de durée déterminée inférieure à trois mois :

Le demandeur règlera un acompte de 40% de la prestation globale à la commande, 30% après un délai de 30 jours après la commande, et le solde à la fin du mandat.

Mandats de durée déterminée supérieure à trois mois ou indéterminée :

Un montant forfaitaire fixé d'un commun accord avec le client sera demandé comme acompte à la conclusion du contrat, et le reste sera facturé selon une base mensuelle.

### Art. 12

Practeo s'engage à réaliser les prestations selon les termes définis dans le présent document dès lors que le client a apposé sa signature sur le contrat, et que l'acompte a été reçu.

### Art. 13

Dans le cas de fourniture de matériel ou de logiciel de tiers au client, seule la garantie du fabricant ou de l'éditeur fait foi. En tant que vendeur, Practeo exclut toute garantie sur les produits vendus.

### Art. 14

Toute modification ou requête supplémentaire du client par rapport au contrat initial entraînera une modification du prix convenu et fera l'objet d'un avenant écrit au contrat. Elle pourra également faire l'objet d'une simple lettre de Practeo au client, qui vaudra avenant au contrat si la modification de prix qu'elle propose n'est pas refusée par écrit par le client dans un délai de 10 jours à compter de la réception de la lettre.

### Art. 15

Si l'une quelconque des stipulations du contrat est tenue pour nulle et sans objet, elle sera réputée non écrite et n'entraînera pas la nullité des autres conditions.

## Durée, résiliation

### Art. 16

Practeo se réserve le droit de résilier le contrat avec effet immédiat pour justes motifs. Ceci peut notamment être le cas lorsque les services de Practeo sont utilisés, rendus accessibles ou transmis à des tiers sans l'autorisation de Practeo, ou à des fins autres que celles prévues. De même que lorsque les règlements de Practeo ou de tiers ne sont pas respectés par le client.

### Art. 17

En cas de non-respect des directives inscrites dans le cahier des charges par Practeo, ou de faute grave, le client a le droit de résilier le contrat et toutes les prestations en cours, par lettre recommandée, moyennant un préavis motivé de 10 jours, sans droit à un dédommagement quelconque. Les prestations fournies jusqu'alors seront facturées sans aucune réduction.

## Obligations du client

### Art. 18

Au moment de la signature du contrat, le client reconnaît être solvable et ne pas faire l'objet de poursuites ou mise en faillite.

### Art. 19

Le client s'engage à ne pas entraver l'exécution du mandat en cours (délais de livraison respectés, mise à disposition du personnel, des locaux et du matériel nécessaire à la bonne exécution du mandat, etc.) et à mettre à disposition de Practeo dans les délais toutes les informations nécessaires à l'exécution du mandat.

#### *Art. 20*

Sauf accord écrit stipulant le contraire, le client s'engage à ne pas revendre ou céder sous quelque forme que ce soit les produits et résultats des prestations de Practeo, et atteste que la prestation demandée concerne uniquement lui-même ou sa société.

#### *Art. 21*

Le client est responsable de la mise en conformité légale des logiciels et matériels utilisés.

## **Garantie et obligations de Practeo**

#### *Art. 22*

Une fois acceptées comme correspondant au cahier des charges, les prestations de Practeo sont garanties au travers des dispositions d'un contrat de maintenance. A défaut d'un tel contrat, un montant annuel correspondant à 11% du montant total du projet est exigé pour en assurer la maintenance. Sauf disposition écrite contraire, la maintenance est renouvelée tacitement d'année en année, et peut être résiliée avec un préavis de trois mois.

#### *Art. 23*

Practeo ne sera pas tenue responsable pour tout retard ou inexécution lorsque la cause du retard ou de l'inexécution serait due à la survenance d'un cas de force majeure ou à la faute concomitante ou non du client.

#### *Art. 24*

Toute autre demande de dédommagement pour quelques motifs que ce soit est exclue. En particulier, Practeo décline toute responsabilité en cas de pertes de données et de tous dommages indirects que pourrait subir le client.

#### *Art. 25*

Pour les produits et services utilisant une application publiée sur des magasins en ligne (App Store d'Apple, Google Play par exemple), Practeo ne pourra pas être tenue responsable dans le cas où l'application serait supprimée par le fournisseur.

#### *Art. 26*

Practeo ne pourra pas être tenue responsable des défaillances de ses fournisseurs, ni d'un problème du réseau internet ou de ses opérateurs.

## **Frais éventuels et intérêts de retard**

#### *Art. 27*

Les factures doivent être acquittées sans rabais, ni escompte, à l'échéance indiquée. Si cette échéance n'est pas respectée, le montant de la facture sera majoré d'un intérêt conventionnel de 5%, dès le premier jour utile. Les frais administratifs liés à l'émission de chaque rappel seront facturés CHF 15,- unitairement.

#### *Art. 28*

Les services sont payables d'avance, et sont facturés par période (une période représente par exemple un mois, un trimestre ou une année). Si le paiement du service n'est pas enregistré au premier jour d'une période, le service pourra être suspendu sans qu'un avertissement autre que le rappel de facture ne soit nécessaire. La suspension du service ne libère en rien le client du paiement du service.

## **Propriété intellectuelle**

#### *Art. 29*

Practeo est l'unique propriétaire des codes sources réalisés dans le cadre des mandats qui lui sont confiés. De même, Practeo est l'unique propriétaire des codes sources de ses produits. Le client s'engage à ne pas tenter de décompiler, analyser, manipuler ou atteindre le contenu qui n'est pas sa propriété.

#### *Art. 30*

Le client est rendu attentif au fait qu'il doit disposer des droits d'utilisation et de diffusion des différents médias (vidéos, sons, images etc) qu'il diffuse et utilise. Les contenus illégaux, contraires aux bonnes mœurs, érotiques, pornographiques et violents ne sont pas autorisés. Le client demeure seul responsable du contenu publié et stocké sur les serveurs de Practeo.

## LPD - Loi sur la Protection des Données

### *Art. 31 Information destinée à la clientèle relative au traitement des données personnelles (nLPD)*

Nous vous informons ci-après de la finalité poursuivie par Practeo lors de la collecte, de l'enregistrement ou de la transmission de vos données personnelles. Nous vous informons également des droits que vous pouvez exercer dans le cadre de la protection des données.

### *Art. 32 Responsabilités*

Practeo, est l'entité responsable du traitement de vos données personnelles. Si vous avez des questions concernant la protection des données ou si vous souhaitez exercer vos droits en la matière, veuillez-vous adresser à la direction de Practeo.

### *Art. 33 Collecte et finalité du traitement des données*

Vos données sont traitées (collectées, enregistrées, utilisées et conservées) sur la base des prescriptions légales, aux fins de l'exécution du mandat nous liant à vous et de l'accomplissement de nos obligations contractuelles. Les informations personnelles de chaque client sont saisies informatiquement dans une base de données dont l'accès est protégé par un mot de passe connu uniquement par la direction et les collaborateurs administratifs de la société.

### *Art. 34 Durée de conservation*

Votre dossier est conservé tant que le mandat de gestion n'est pas résilié. En cas de résiliation du mandat selon article 404 CO, il sera conservé pendant le délai de prescription de 10 ans, effacé ou détruit de manière sécurisée.

### *Art. 35 Transmission des données*

Nous transmettons vos données, uniquement à des tiers externes auxquels vous avez consenti à la transmission de données personnelles. (Par exemple une compagnie d'assurances avec laquelle une police a été conclue). S'agissant de nos sous-traitants pour les aspects techniques (par exemple prestataire IT), nous les sélectionnons avec soin et nous assurons qu'ils présentent les garanties adéquates.

### *Art. 36 Révocation de votre consentement*

Tout consentement exprès au traitement de vos données peut être révoqué à tout moment, en tout ou en partie. La révocation ou la demande de modification d'un consentement doit se faire par écrit (courrier ou email). Dès réception de votre révocation écrite et dès lors que vos données ne peuvent plus être traitées sur la base d'un fondement juridique autre que le consentement, le traitement des données est interrompu. La révocation n'affecte pas la licéité du traitement des données effectué jusqu'à ladite révocation.

### *Art. 37 Information, consultation et remise*

Vous avez à tout moment le droit d'obtenir des renseignements sur les données personnelles traitées vous concernant. Vous pouvez consulter votre dossier ou en demander une copie. Des éventuels frais dépendant de la charge de travail nécessaire à l'établissement de la copie peuvent vous être demandés et vous seront, le cas échéant, préalablement communiqués.

### *Art. 38 Droit à la transmission des données*

Vous avez droit à la remise, à vous-même ou à un tiers, des données que nous traitons de manière automatisée ou numérique, dans un format couramment utilisé et lisible par machine. Toute demande de transfert direct des données à une autre personne responsable ne pourra aboutir que dans la mesure des possibilités techniques.

### *Art. 39 Rectification de vos données*

Si vous constatez ou considérez que des données traitées vous concernant sont inexactes ou incomplètes, vous avez la possibilité de demander une rectification. Lorsque l'exactitude ou le caractère incomplet de vos données ne peut être établi, vous avez la possibilité d'ajouter une mention de contestation.

## Droit applicable et For juridique

### *Art. 40*

Si l'une quelconque des stipulations des présentes conditions générales est tenue pour nulle et sans objet, elle sera réputée non écrite et n'entraînera pas la nullité des autres stipulations.

### *Art. 41*

Les rapports entre Practeo et le client sont exclusivement régis par le droit suisse. Tout litige qui pourrait survenir entre Practeo et le client, dans le cadre de l'interprétation ou de l'exécution du contrat, sera réglé par les tribunaux compétents du district de Lausanne, ou par la cour civile du Tribunal Cantonal Vaudois à qui Practeo et le client donnent expressément compétence.