

Conditions générales

Vente de services de connectivité

Version mars 2023

1. Domaine d'application

Les présentes conditions générales de vente de services de connectivité s'appliquent à la fourniture de prestations de télécommunication par Axpo Systems SA. Les services devant être réalisés par Axpo Systems sont précisés dans un contrat de service de connectivité distinct.

2. Définitions des termes

Dans les présentes conditions générales, les termes **Axpo** ou **Axpo Systems SA** désignent Axpo Systems SA.

Dans les présentes conditions générales, l'**auteur de la commande** désigne la partie qui conclut un accord écrit avec Axpo pour la réalisation de la livraison décrite au point 1.

Force majeure désigne des événements qu'Axpo ne peut éviter malgré la diligence mise en œuvre, et ce, que lesdits événements surviennent chez Axpo, chez l'auteur de la commande ou chez un tiers. De tels événements sont par exemple des épidémies, des mobilisations, une guerre, une émeute, des perturbations significatives de l'exploitation, des accidents, des conflits de travail, la livraison tardive ou défectueuse des matières premières nécessaires, des produits finis ou semi-finis, la mise au rebut de pièces importantes, des mesures ou omissions des autorités, des obstacles au niveau du transport, des phénomènes naturels.

Services désigne les services de connectivité spécifiques qu'Axpo fournit conformément à la description établie dans le contrat de service de connectivité (constitué du «Contrat-cadre pour les services de connectivité» et/ou des annexes et des contrats liés à des objets y afférents) entre Axpo et l'auteur de la commande.

Installation de l'auteur de la commande désigne les éléments d'équipement, systèmes, câbles et installations mis à disposition par l'auteur de la commande et utilisés avec l'installation de réseau de données afin de permettre le fonctionnement des services.

Installation de réseau de données désigne les éléments d'équipement, systèmes, câbles et installations qui sont mis à disposition par Axpo Systems sans facturation afin de fournir les services à l'auteur de la commande et qui demeurent la propriété d'Axpo Systems et/ou de tiers.

SLA (Service Level Agreement) définit la disponibilité, le temps de réaction et le temps d'arrêt en cas de panne.

Contrat désigne l'accord conclu par écrit entre les parties au contrat concernant l'exécution des livraisons qui y sont décrites.

Objet du contrat englobe les livraisons décrites au contrat ou dans la commande.

Forme écrite ou «par écrit» signifie convenu par le biais d'un document signé par les deux parties au contrat ou par courrier, par fax, par e-mail ou sous une autre forme convenue par les deux parties.

3. Conclusion du contrat

3.1. Le contrat est réputé conclu à la réception de la confirmation écrite d'Axpo indiquant que cette dernière accepte la commande (confirmation de commande).

3.2. Les présentes conditions générales s'appliquent si elles sont déclarées applicables dans l'offre ou dans la confirmation de commande d'Axpo. Toutes conditions divergentes de l'auteur de la commande sont valables uniquement si elles ont été expressément acceptées par Axpo par écrit.

3.3. Les accords et déclarations des parties au contrat ayant une pertinence juridique requièrent la forme écrite pour être valables.

4. Objet du contrat

L'objet du contrat est constitué des livraisons énoncées de façon définitive dans le contrat ou dans la confirmation de commande, y compris ses annexes éventuelles.

Tout amendement ou ajout requiert la confirmation écrite des deux parties pour être valable.

5. Devoir d'information de l'auteur de la commande

5.1. L'auteur de la commande est tenu d'informer Axpo concernant les installations techniques ou autres aménagements existants qui pourraient être endommagés lors de la mise en place de l'installation de réseau de données.

5.2. L'auteur de la commande doit mettre toutes les informations nécessaires à la mise en œuvre des services à la disposition d'Axpo.

6. Obligations contractuelles d'Axpo

Axpo s'engage à exécuter la commande dans les règles de l'art, dans les délais et avec du personnel qualifié. L'auteur de la commande autorise Axpo à faire appel à des tiers sélectionnés par cette dernière pour exécuter ses obligations contractuelles.

7. Mise à disposition des services, mise en service et réclamation

7.1. Après l'installation et la mise en marche du service, Axpo valide ce dernier (validation) et signale cet état de fait à l'auteur de la commande par une annonce de mise en service.

7.2. L'auteur de la commande doit signaler à Axpo tout défaut par écrit dans un délai de cinq jours ouvrés après avoir reçu l'annonce de mise en service. Si la réclamation est effectuée sous la forme et dans les délais requis, le service est réputé non accepté jusqu'à réparation des défauts et satisfaction aux spécifications convenues. Si l'auteur de la commande effectue une réclamation non conforme aux contraintes de forme ou de délai, le service est réputé accepté à compter de la date de validation.

7.3. Axpo se réserve le droit de faire appel à des sous-traitants.

8. Licences, autorisations, permis

8.1 L'auteur de la commande est responsable de l'ensemble des licences, autorisations ou permis qui sont nécessaires à la mise en place de l'installation de l'auteur de la commande dans ses locaux.

8.2 Dans le cadre de son pouvoir de disposition, l'auteur de la commande autorise Axpo à utiliser les licences, autorisations ou permis nécessaires et obtenus, dans la mesure où ils sont requis pour la mise en place et l'entretien de l'installation de réseau de données.

8.3 L'auteur de la commande s'engage à toujours posséder tous les permis, autorisations ou licences qui sont nécessaires à l'utilisation des installations et en lien avec l'installation de réseau de données ou susceptibles d'être en lien avec cette dernière à l'avenir. Il s'engage également à ne pas utiliser les services d'une quelconque manière qui mènerait à la violation d'une licence par Axpo dans le cadre de la mise en œuvre des services convenus par contrat.

9. Modifications et travaux d'entretien

9.1. Axpo a le droit de modifier ou d'adapter les services ou l'installation de réseau de données à tout moment. Ces modifications sont communiquées à l'auteur de la commande un mois à l'avance, dans la mesure du possible. Axpo communiquera tous travaux d'entretien ou de modification à l'auteur de la commande au minimum sept jours à l'avance.

9.2. Dans ce cadre, sur demande de l'auteur de la commande, Axpo tâche de procéder aux interruptions des services en dehors des horaires usuels d'exploitation (8h00 - 17h00 les jours ouvrés).

10. Gestion de réseau

Pour la surveillance, la maintenance et l'aide à la réparation, Axpo dispose d'un service d'assistance. Ce dernier est ouvert du lundi au vendredi en journée les jours ouvrés et joignable 7 jours sur 7, 24h sur 24.

11. Pannes et défauts

11.1. En cas de défaut, de panne ou de restriction de la disponibilité des services, il convient de contacter le service d'assistance. Axpo s'efforce de remédier aux défauts le plus rapidement possible. En cas de besoin, les jours ouvrés, pendant les horaires usuels, un technicien de maintenance est sur site au plus tard cinq heures après le signalement du problème.

11.2. La localisation des pannes par Axpo est à la charge de l'auteur de la commande s'il n'a pas été établi de façon probante que les défauts ont été causés par Axpo ou ses sous-traitants.

12. Interruption des services

S'il est nécessaire de planifier des interruptions des services, l'auteur de la commande en est informé 30 jours à l'avance. Ses intérêts sont pris en compte dans la mesure du possible. L'auteur de la commande ne peut pas prétendre à un remboursement dans le cadre d'interruptions planifiées.

13. Installations du bâtiment et équipement

13.1. Les installations du bâtiment sont sous la responsabilité de l'auteur de la commande. Il veille à ce qu'elles soient achevées au minimum cinq jours ouvrés avant la date de mise en service fixée.

13.2. Si pour des raisons relevant de l'exploitation il est nécessaire de placer une installation de réseau de données sur le site de l'auteur de la commande, l'auteur de la commande met gratuitement à disposition l'emplacement et l'alimentation électrique, y compris les interfaces adaptées, et prend en charge les coûts de l'électricité nécessaire au fonctionnement.

13.3. L'auteur de la commande est responsable des conditions ambiantes dans la pièce concernée (température entre +5 et +30°C, humidité de l'air 10 - 90% d'humidité relative, sans condensation).

14. Installation de réseau de données

L'auteur de la commande s'engage à héberger l'installation de réseau de données conformément aux prescriptions d'Axpo, à ne pas déplacer ou modifier l'installation, à ne pas modifier ses réglages, à ne pas agir d'une quelconque autre manière qui aurait un effet perturbateur sur elle, à faire réaliser les réparations, la maintenance ou toute autre mesure au niveau de l'installation uniquement par des personnes mandatées par Axpo, à ne pas retirer, modifier ou rendre indéchiffrable des étiquettes ou inscriptions placées sur l'installation. Il convient de permettre à Axpo de procéder à des inspections ou tests si elle le souhaite.

15. Accès

L'auteur de la commande donne accès à tout moment à ses locaux, à l'installation de réseau de données ou au réseau à Axpo afin de permettre la mise à disposition et le maintien des services. L'auteur de la commande est tenu de mettre gratuitement à disposition d'Axpo les installations, les locaux et le courant électrique nécessaires à l'exploitation de ces services.

16. Consignes de sécurité

L'auteur de la commande doit s'assurer en tout temps que l'installation de réseau de données est conforme aux normes de sécurité nationales pertinentes et est tenu de respecter ces dernières à tout moment. De plus, l'auteur de la commande s'assure que l'installation de réseau de données est compatible avec les services d'Axpo. Axpo se réserve le droit d'interrompre la connexion avec toutes les installations de l'auteur de la commande si elle estime que lesdites installations pourraient causer des décès, des lésions corporelles, des dégâts matériels au niveau de biens appartenant à Axpo ou à des tiers, ou entamer considérablement la qualité des services de connectivité ou du réseau. Si Axpo doit procéder à des installations dans les locaux de l'auteur de la commande, ce dernier est tenu d'informer Axpo des risques professionnels et sanitaires éventuels et de recommander les prescriptions de sécurité nécessaires.

17. Prix

Les conditions et les prix sont fixés dans l'annexe au contrat de service de connectivité; ils peuvent être modifiés à compter du début de chaque prolongation de la durée contractuelle. Les changements sont communiqués à l'auteur de la commande par écrit au minimum deux mois avant leur entrée en vigueur. Les modifications de prix entrent en vigueur si l'auteur de la commande ne résilie pas le contrat de service correspondant dans les délais.

18. Conditions de paiement

- 18.1. L'obligation de paiement des prestations convenues commence à l'acceptation des services par l'auteur de la commande. La facturation des prestations convenues est réalisée suivant les principes et conditions énoncés dans la version actuelle des annexes au contrat de service de connectivité. Les périodes de facturation commencées sont facturées au pro rata.
- 18.2. Les factures doivent être payées sans déduction de quelque type que ce soit au plus tard dans un délai de 30 jours à compter de la date de la facture. Si l'auteur de la commande ne respecte pas cette obligation, il est automatiquement réputé en retard de paiement et doit des intérêts moratoires de 5% par an sur le montant dû pour chaque jour supplémentaire de retard.

19. Garantie

Axpo garantit le SLA des services à partir de la date de validation. Le droit de l'auteur de la commande à la garantie est toutefois limité à la réparation ou au remplacement du service, si cela est convenu dans le SLA.

20. Limitation de la responsabilité

L'auteur de la commande s'engage à ne pas utiliser les services ni permettre à des tiers d'utiliser les services de façon contraire à la loi. Il assume l'entière responsabilité du contenu des informations et données transmises via le réseau.

L'auteur de la commande est responsable de tous les dommages au niveau de l'installation de réseau de données qu'il a causés intentionnellement ou par négligence grave. De plus, l'auteur de la commande est responsable des dommages au niveau des équipements placés sur son site appartenant à Axpo qui surviennent suite au non-respect des conditions ambiantes susmentionnées, aux effets du feu, de l'eau, d'une explosion, par suite d'agissements négligents ou délibérés ou d'un vol (point 13).

Les travaux prévus chez l'auteur de la commande, comme par ex. des interruptions de l'alimentation électrique, des changements dans le système de câblage, le remplacement d'équipements, les déplacements de terminaux, etc. qui ont pour conséquence une interruption de service de la connexion surveillée de façon proactive par Axpo doivent être annoncés à Axpo par écrit au minimum un jour de travail avant le début des travaux prévus. Les interruptions de service non planifiées causées par l'auteur de la commande doivent être signalées à Axpo immédiatement. Axpo se réserve le droit de facturer à l'auteur de la commande les frais encourus par suite du non-respect de cette règle. Axpo décline toute responsabilité pour les dommages survenant suite à des retards causés par le refus d'accès aux locaux de l'auteur de la commande (point 15).

Dans la mesure autorisée par la loi, Axpo décline toute responsabilité concernant des dommages directs, indirects ou consécutifs (tout particulièrement le manque à gagner, les pertes, les économies non réalisées). Cela vaut aussi bien pour les dommages survenus chez l'auteur de la commande par suite d'une erreur, de pannes, d'interruptions et/ou de défauts des services que pour

les prétentions de tiers vis-à-vis de l'auteur de la commande survenant par suite de telles erreurs, pannes, interruptions, et/ou de tels défauts.

S'il peut être prouvé que, par la faute d'Axpo, la qualité de service convenue dans le SLA n'est pas atteinte, l'auteur de la commande concerné a droit à une réduction appropriée des frais de raccordement pour la période touchée. Le droit à une réduction n'est pas valable si le défaut est survenu par suite d'un cas de force majeure ou par la faute de l'auteur de la commande.

21. Confidentialité

Les parties sont tenues de traiter l'ensemble des plans, dessins et secrets commerciaux qui leur sont révélés dans le cadre de la relation contractuelle de manière confidentielle. Elles s'engagent à ne transmettre de telles informations confidentielles à des tiers qu'avec l'accord exprès et écrit de l'autre partie au contrat. Au terme du contrat, sur demande d'une partie au contrat, tous les documents soumis au secret mis à la disposition d'une partie par l'autre partie doivent être restitués; les données et informations sauvegardées sous forme électronique doivent être effacées de façon irréversible.

22. Utilisation par l'auteur de la commande ou par des tiers

L'auteur de la commande peut utiliser les services mis à disposition pour son propre usage ou, avec l'accord préalable d'Axpo, octroyer un droit d'utilisation à des tiers. Dans tous les cas, l'auteur de la commande a la responsabilité de veiller à ce que l'utilisation des services soit conforme à la loi.

23. Reprise du contrat

Les parties ont le droit à tout moment de transférer les contrats liés aux présentes conditions générales à un tiers, si ce dernier est en mesure d'exécuter le contrat sous les mêmes conditions que le partenaire contractuel. Dans ce cadre, il convient d'informer l'autre partie en temps voulu et de tenir compte, autant que possible, de ses intérêts.

24. Résiliation anticipée

- 24.1. Axpo est en droit de résilier le contrat de service de connectivité à tout moment, de cesser de fournir les services ou de les suspendre jusqu'à nouvel avis dans les cas suivants:
 - 24.1.1. si l'auteur de la commande ne respecte pas ses obligations contractuelles et ne rétablit pas une situation conforme au contrat dans le délai qui lui est imparti par Axpo;
 - 24.1.2. si l'auteur de la commande utilise les services de façon contraire à la loi ou s'en sert pour mener des actions contraires à la loi;
 - 24.1.3. si l'auteur de la commande cause des pannes ou des dommages au niveau de l'installation de réseau de données, d'autres services ou d'autres utilisateurs;
 - 24.1.4. si l'auteur de la commande devient insolvable; ou
 - 24.1.5. si des changements interviennent au niveau réglementaire ou légal.
- 24.2. Si l'auteur de la commande utilise plusieurs services d'Axpo, lors de la résiliation écrite, il convient de préciser quel service doit être résilié.

- 24.3. Après la résiliation du contrat de service de connectivité, l'auteur de la commande est tenu de permettre à Axpo d'accéder aux locaux afin qu'elle puisse retirer son installation de réseau de données.
- 24.4. Si Axpo a procédé à des modifications ou des aménagements du bâtiment en lien avec la mise en œuvre des services, Axpo n'est pas tenue de remettre les locaux de l'auteur de la commande dans leur état d'origine.

25. Protection des données

Axpo respecte strictement les dispositions de la loi fédérale sur la protection des données personnelles. Ces données sont traitées avec la plus grande confidentialité et ne sont ni vendues ni transmises à des tiers. Axpo ne collecte, conserve et traite que les données nécessaires à l'exécution de ses obligations contractuelles, au suivi de la relation client, à la garantie d'une qualité de service élevée et à la facturation. Les données non personnelles de l'auteur de la commande, suite à la prestation de services, peuvent être stockées par Axpo sur la base du procédé technique utilisé et conformément à la législation applicable. L'auteur de la commande autorise Axpo à utiliser et à traiter ses données en interne et en relation avec les sociétés affiliées du groupe afin d'assurer un service optimal et de recevoir des informations sur les offres actuelles d'Axpo et de ses sociétés affiliées.

26. Transfert d'informations

Toute information ou tout matériel qui nous est envoyé sera, sauf indication contraire explicite, considéré comme NON confidentiel et nous serons libres de reproduire, de publier ou d'utiliser ces informations à toutes fins. L'expéditeur de toute information est entièrement responsable de son contenu, y compris de sa véracité, de son exactitude et de la non-violation des droits de propriété de toute autre personne, entité ou société. Les informations personnelles qui nous sont fournies seront traitées conformément à notre politique de confidentialité. La transmission sécurisée des données est assurée par la politique de classification des données.

27. Clauses finales

Toute modification éventuelle du contrat requiert la forme écrite. Si certaines clauses s'avèrent non valables, la validité des autres conditions n'en est pas affectée. Les parties conviennent de remplacer les conditions non valables par de nouvelles dispositions correspondant autant que possible à l'objectif économique du contrat.

28. Droit applicable et for juridique

Le contrat est soumis exclusivement **au droit suisse** à l'exclusion de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CVIM)¹.

Le for juridique pour l'auteur de la commande et Axpo est CH-5200 Brugg, le for de poursuite pour tout auteur de commande domicilié à l'étranger est également CH-5200 Brugg. Toutefois, Axpo est également autorisée à faire valoir ses droits au domicile de l'auteur de la commande ou devant toute autre autorité compétente, étant précisé que seul le droit suisse s'applique.

¹ United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods