

1. Champ d'application

Les présentes conditions générales (ci-après «CG») s'appliquent à tous les services et produits (ci-après collectivement les «prestations») de cognita AG (ci-après «cognita»). Le terme «client» désigne toute personne physique ou morale, ou toute société de personnes qui a conclu un contrat avec cognita. **La version actuelle et contraignante des CG est publiée en allemand à l'adresse cognita.ch/AGB.pdf.** La présente version française n'a qu'un caractère informatif et n'est pas juridiquement contraignante. L'acceptation des présentes CG représente automatiquement une acceptation de la version originale allemande. Toute application de conditions générales, de conditions d'achat ou de livraison du client aux livraisons et prestations de cognita est exclue.

2. Prestations de cognita

La nature et l'étendue des prestations sont stipulées dans les documents contractuels.

cognita s'engage à fournir les prestations convenues avec soin et conformément au contrat. Elle s'efforce d'assurer une disponibilité élevée de l'infrastructure utilisée, mais ne peut garantir un fonctionnement ininterrompu et sans défaillance. Elle se réserve le droit d'exécuter en tout temps des opérations de maintenance susceptibles d'entraîner des interruptions d'exploitation. Aux fins de l'exécution du contrat, cognita peut en tout temps faire appel à des tiers.

3. Prestations et obligations du client

Le client répond d'une utilisation des prestations de cognita conforme aux dispositions légales et contractuelles, ainsi que du paiement dans les délais impartis de toute telle utilisation.

Le client est tenu de prendre des mesures raisonnables et appropriées pour éviter des dommages à cognita. Les documents contractuels peuvent stipuler d'autres obligations pour le client.

En présence d'indices fondés d'une utilisation des prestations contraire aux dispositions légales ou contractuelles, cognita peut exiger du client une utilisation conforme au droit et au contrat, résilier l'accès aux prestations sans préavis ni indemnité et, le cas échéant, demander des dommages-intérêts. cognita est en droit de prendre ces mêmes mesures en présence d'indices fondés suggérant que le client a, au moment de la conclusion du contrat, fourni des indications fausses ou incomplètes. En cas de résiliation du contrat par cognita pour une des raisons susmentionnées, le client reste redevable de son paiement.

4. Utilisation par des tiers

Le client répond de toute utilisation des prestations, y compris celle effectuée par des tiers non autorisés, et est tenu de s'acquitter du montant de rémunération correspondant.

5. Tarifs

Les tarifs à payer par le client pour les prestations sont stipulés dans les documents contractuels et sont redevables à compter du début de la prestation, c'est-à-dire dès l'activation par cognita.

6. Facturation et conditions de paiement

La facturation par cognita s'effectue aux conditions convenues, telles qu'elles figurent dans les documents contractuels.

Pour les contrats prévoyant une prestation périodique de la part de cognita, la facturation intervient en principe au début de la période contractuelle. Lorsque la durée minimale convenue est inférieure à un an, la facturation est effectuée sur une base mensuelle. Lorsque la durée minimale convenue est égale ou supérieure à un an, la facturation est effectuée sur une base annuelle ou selon tout autre intervalle de paiement convenu par les parties.

Le montant facturé doit être acquitté jusqu'à la date figurant sur la facture ou dans les autres documents contractuels, ou dans le délai de paiement indiqué. Jusqu'à cette date, le client peut contester la facture, par écrit et avec indication des motifs. Après cette date, la facture est considérée comme acceptée sans réserve.

Si le paiement d'une prestation périodique de cognita a été effectué par le client par carte de crédit ou par un autre système de paiement basé sur Internet, et en l'absence d'une résiliation au sens du ch. 12 des présentes CG, cognita est en droit, au début d'une

nouvelle période de facturation, de débiter ou déclencher un nouveau paiement sur la carte de crédit ou le système de paiement basé sur Internet, ce sans l'assentiment du client. Dans un tel cas, le client a le droit de contester le paiement dans les 10 jours qui suivent, par écrit et avec indication des motifs. cognita est en droit de retenir le paiement jusqu'au règlement de la contestation.

7. Retard de paiement

Si, à la date indiquée ou dans le délai fixé, le client n'a ni payé la facture, ni soumis une contestation écrite avec indication des motifs, cognita peut interrompre toutes ses prestations sans préavis, prendre d'autres mesures en vue de prévenir des dommages et résilier le contrat sans délai ni indemnité. Pour les rappels, cognita peut facturer des frais minimaux de CHF 30, respectivement EUR 25. Le client supporte l'ensemble des autres frais encourus par cognita du fait du retard de paiement. En outre, il est redevable d'un intérêt moratoire de 5%. Cet intérêt moratoire est également dû, à compter de la date d'échéance de la facture, lorsque la contestation du client à l'encontre de la facture s'avère rétrospectivement comme étant sans objet. **Le client ne peut pas compenser les créances de cognita par ses éventuelles créances en contrepartie.**

8. Données du client

Pour le traitement des données, cognita se conforme à la législation en vigueur, en particulier les lois fédérales sur les télécommunications et la protection des données. cognita peut collecter, enregistrer et traiter les données qui lui sont nécessaires pour remplir ses obligations contractuelles, gérer la relation client, assurer une bonne qualité de service, garantir la sécurité de l'exploitation et de l'infrastructure et effectuer la facturation. **Pour pouvoir obtenir des renseignements en matière de crédit, établir les factures, effectuer les encaissements et fournir les prestations contractuelles, cognita peut transmettre les données client à des tiers sélectionnés.** A cet égard, elle veille à ce que ces tiers se conforment eux aussi aux prescriptions légales sur la protection des données. cognita prend des mesures pour protéger l'infrastructure utilisée contre les interventions de tiers. Une protection absolue contre des accès ou une écoute non autorisés ne peut toutefois être garantie. cognita ne peut être tenue responsable de telles interventions.

9. Confidentialité

Chaque partie au contrat traite de manière confidentielle toutes les informations qui ne sont ni de notoriété publique ni accessibles au public. Demeurent réservées les obligations légales de renseigner.

10. Droits de propriété intellectuelle

Pendant la durée du contrat, le client reçoit le droit non cessible d'utiliser les prestations de cognita. Tous les droits sur la propriété intellectuelle existante ou prenant naissance lors de l'exécution du contrat en relation avec les prestations de cognita restent la propriété de cette dernière ou des tiers autorisés. Si, dans ce contexte, le client enfreint les droits de licence de tiers et que cognita est appelée à répondre de cette infraction, le client est tenu d'indemniser cognita.

11. Responsabilité de cognita

En cas de revendications, indépendamment de leur fondement juridique, ou de revendications de clients liées à d'éventuelles promesses, cognita répond de manière illimitée des dommages causés intentionnellement ou par négligence grave, ainsi que de tout dommage corporel.

Pour les dommages dus à une négligence légère de sa part, cognita répond jusqu'au montant des prestations fournies pendant la dernière année contractuelle, à concurrence de CHF 20 000 par client et par an. La responsabilité pour les dommages pécuniaires et consécutifs, la perte de gain et les pertes de données est exclue dans la mesure permise par la loi. En outre, cognita n'est pas responsable des dommages issus d'une utilisation de ses prestations d'une manière contraire aux dispositions légales ou contractuelles.

Si, suite à un cas de force majeure (par ex. événement naturel de forte intensité, grève, émeute, fait de guerre, terrorisme, perturbation de la prestation chez un

tiers, panne de courant, contamination virale, restrictions administratives imprévues, etc.), cognita se trouve dans l'incapacité de remplir ses obligations contractuelles, l'exécution du contrat sera repoussée aussi longtemps que persistera le cas de force majeure. Dans un tel cas, toute responsabilité de cognita est exclue.

12. Entrée en vigueur, durée et résiliation

En principe, le contrat prend effet lors de l'acceptation par cognita de la commande écrite d'une prestation. En cas de commande par Internet, le contrat prend effet lorsque le client reçoit la confirmation de contrat de cognita, envoyée par écrit ou par e-mail. Quel que soit le cas, le contrat débute lorsque la prestation est utilisée par le client.

Pour les contrats qui prévoient une prestation périodique de la part de cognita, les dispositions de résiliation suivantes s'appliquent:

— Les contrats d'une durée minimale d'un an peuvent être résiliés par lettre postale pour la fin de la période minimale en cours, moyennant un préavis de 90 jours. En l'absence de résiliation, le contrat est prolongé d'une durée correspondant à la durée minimale initialement convenue.

— Les contrats dont la durée minimale est inférieure à un an peuvent être résiliés au moyen d'un e-mail adressé au service d'assistance de cognita, pour la fin de la période minimale en cours et moyennant un préavis de 15 jours.

Les contrats qui ne prévoient aucune prestation périodique de cognita peuvent être résiliés par écrit par l'une ou l'autre des parties pour la fin d'un trimestre, moyennant un préavis de 30 jours. Sauf indication contraire dans les documents contractuels, lorsqu'une durée contractuelle donnée a été fixée et que le client résilie le contrat avant l'échéance prévue, il est redevable de la rémunération pour les prestations non utilisées pendant la période résiduelle du contrat. En présence d'infractions graves au contrat par le client, cognita peut résilier le contrat sans délai et sans indemnisation conformément au ch. 3 ci-dessus.

13. Modifications du contrat

cognita se réserve le droit de modifier en tout temps ses prestations, les tarifs correspondants et les présentes CG. cognita communique ces modifications aux clients d'une manière appropriée. Si une durée contractuelle minimale a été convenue, le client a le droit de résilier prématurément le contrat, sans conséquences financières, à compter de la date d'entrée en vigueur des modifications contractuelles. En l'absence de résiliation écrite, les modifications contractuelles sont considérées comme acceptées par le client. Lors d'un changement des barèmes de l'impôt et des taxes (notamment de la TVA), cognita est autorisée à adapter ses tarifs en conséquence. Dans ce cas, le client n'a pas droit à une résiliation anticipée.

Le client ne peut transférer les droits et obligations découlant du présent contrat à un tiers qu'avec l'assentiment écrit de cognita. Celle-ci peut céder le contrat sans l'assentiment du client.

14. Autres dispositions

L'invalidité éventuelle de certaines dispositions contractuelles ne porte pas atteinte à la validité des dispositions restantes. Le cas échéant, les parties conviennent d'une disposition qui se rapproche au plus près de l'effet économique de la disposition invalide.

Pour être valables, les conventions annexes, modifications et ajouts à ce contrat, en particulier aux CG, et notamment à cette clause, doivent prendre la forme écrite, faire référence à la disposition à modifier et porter la signature valable des parties au contrat. Les dispositions du ch. 13 des présentes CG demeurent réservées.

15. Droit applicable et for

La présente relation contractuelle est soumise au droit suisse. Sauf dispositions contraires impératives du droit fédéral ou international, le for juridique pour les plaintes des clients émanant de ou liées au présent contrat est Zurich. cognita est toutefois en droit d'intenter une action contre le client devant tout autre tribunal compétent.