

Les présentes Conditions générales permettent au Client de commander des solutions cloud, consulting ou autres services (ensemble « Services »), ainsi que des machines ou logiciels de tiers (ensemble « Produits ») disponibles auprès de KissLabs Sarl (« KissLabs »). Les détails des Services ou Produits figurent dans d'un contrat, annexe ou commande (« Offre »). Ces Conditions générales et l'Offre applicable (ensemble, le « Contrat ») constituent l'intégralité de l'accord entre le Client et KissLabs.

### Services

KissLabs fournit des solutions Cloud, de conseils, d'installations, de personnalisations, de configurations et de maintenances ainsi que d'autres Services qui sont détaillés dans un Offre.

Les Services peuvent être fournis sur le site du Client ou à distance. Uniquement si KissLabs le considère nécessaire, le Client installera un logiciel de support à distance, que KissLabs procurera alors au Client. Le Client fournira au personnel de KissLabs un accès à ses sites et ses équipements informatiques pour l'exécution des Services. Il assurera aussi que ses collaborateurs et ses tiers coopèrent adéquatement et dans les délais avec le personnel de KissLabs fournissant les Services. Le Client accepte qu'une coopération inadéquate ou retardée dans ses obligations peut résulter dans des efforts additionnels et des frais facturables par KissLabs aux taux horaires alors applicables.

Le Client sera titulaire des droits d'auteur sur les œuvres protégées par le droit de la propriété intellectuelle que KissLabs développe spécifiquement pour le Client au titre d'un Offre (ci-après les « Éléments »). Les Éléments excluent toutes œuvres protégées par le droit de la propriété intellectuelle livrées au Client mais non créées au titre de l'Offre, ainsi que toutes modifications ou améliorations desdites œuvres réalisées au titre de l'Offre (« Œuvres Existantes »). Certaines Œuvres Existantes sont soumises à un contrat de licence distinct (« Œuvres Existantes sous Licence »). Un logiciel d'un éditeur tiers est un exemple d'Œuvre Existante sous Licence et est soumis aux dispositions relatives au logiciel. KissLabs concède au Client une licence irrévocable (sous réserve du respect par le Client de son obligation de paiement), mondiale et non exclusive pour utiliser, exécuter, reproduire, afficher, réaliser et réaliser des produits dérivés des Œuvres Existantes (hors Œuvres Existantes sous Licence). KissLabs détient une licence irrévocable, mondiale, gratuite et non exclusive pour utiliser, exécuter, reproduire, afficher, effectuer, accorder des sous-licences, distribuer et réaliser des œuvres dérivées des Éléments.

### Services Cloud

Un Service Cloud est une offre KissLabs hébergée ou/et utilisée pour des Services gérés par KissLabs et mise à disposition via un réseau. Chaque Service Cloud est décrit dans un Offre. Lorsque KissLabs accepte la commande du Client, KissLabs fournit au Client les droits d'utilisation indiqués dans l'Offre. Les Services Cloud sont conçus pour être disponibles 24/24 et 7/7, à l'exclusion des périodes de maintenance. Le Client sera notifié des maintenances planifiées. Les éventuels niveaux de services applicables sont spécifiés dans l'Offre.

Le Client pourra accéder au Service Cloud et l'utiliser dans les limites des autorisations qu'il a acquises. Le Client se conformera aux instructions raisonnables de KissLabs, et est responsable de l'utilisation des Services Cloud par toute personne accédant au Service Cloud en utilisant les droits

d'accès au compte du Client. Un Service Cloud ne pourra pas être utilisé pour du contenu ou des activités à caractère illégal, obscène ou frauduleux, dans aucune juridiction et pour aucun utilisateur, comme, par exemple, un contenu de nature à contribuer ou à causer un préjudice, interférer ou porter atteinte à l'intégrité ou à la sécurité d'un réseau ou d'un système, le contournement des filtres, l'envoi de messages injurieux, trompeurs ou non sollicités, de virus ou de code malveillant ou la violation de droits de tiers. Dans le cas d'une plainte ou d'une notification de violation, l'utilisation peut être suspendue jusqu'à la résolution du cas, et résiliée si le cas n'est pas résolu dans les meilleurs délais. Sauf disposition contraire expressément stipulée dans un Offre, le Client n'est pas autorisé à utiliser un Service Cloud pour fournir des services d'hébergement ou des services partagés à tout tiers quel qu'il soit.

La description de chaque Service Cloud inclut les fonctions et dispositifs de sécurité applicables au Service Cloud. KissLabs notifiera au Client tout accès tiers non autorisé au contenu du Client dont KissLabs aurait connaissance et usera de la diligence raisonnable pour remédier aux vulnérabilités de sécurité identifiées. En cas de perte ou de dommage du contenu du Client, KissLabs assistera le Client dans la restauration de celui-ci sur la base de la dernière copie de sauvegarde mise à disposition par le Client, dans un format compatible.

La durée et les éventuelles possibilités de renouvellement d'un Service Cloud sont décrites dans l'Offre. KissLabs peut cesser de commercialiser un Service Cloud moyennant un préavis de 30 jours, sauf indication contraire dans un Offre. KissLabs continuera à fournir le Service Cloud pour le reste de la durée du Contrat ou collaborera avec le Client pour la migration vers un autre Service. KissLabs pourra interrompre, révoquer ou limiter l'utilisation d'un Service Cloud par le Client si KissLabs détermine que le Client a commis un manquement grave à ses obligations, une atteinte à la sécurité ou une infraction à la loi. Les redevances continueront de s'appliquer pour le Service Cloud pendant une telle interruption. Si la cause de l'interruption peut raisonnablement être résolue, KissLabs informera le Client des mesures que ce dernier doit prendre pour rétablir le Service Cloud. Si le Client ne parvient pas à prendre lesdites mesures dans un délai raisonnable, KissLabs est autorisée à résilier le Service Cloud.

KissLabs se réserve le droit de modifier l'environnement informatique utilisé pour fournir un Service Cloud, sans dégrader ses fonctionnalités ou dispositifs de sécurité.

### Produits

Les Produits sont des machines ou des logiciels d'un fabricant ou éditeur tiers autres que KissLabs, que KissLabs procure en vue d'une acquisition par le Client. Il est entendu que les machines et les logiciels utilisés par des Services KissLabs ne sont pas des Produits.

Lorsque KissLabs accepte un Offre, KissLabs transfère la propriété des machines au Client dès le paiement de toutes

les sommes dues. En plaçant une commande ou en acceptant un Offre pour un Produit, le Client accepte les conditions du fabricant ou de l'éditeur des Produits. Celles-ci prévalent sur les présentes Conditions générales.

### **Garanties**

KissLabs garantit qu'elle fournit les Services de façon professionnelle, par du personnel compétent, conformément à aux dispositions contenues dans l'Offre applicable, incluant tous les critères d'achèvements, et que les Éléments seront conformes à l'Offre au moment de la livraison. En dehors de ces dites garanties, KissLabs ne fournit aucune autre garantie, de quelque nature que ce soit, pour un service et/ou pour un produit. Toutefois, les éventuelles garanties et indemnisations sur un Produit qu'un fabricant d'une machine et un éditeur de logiciel pourraient fournir sont transférées directement au Client, sans que KissLabs en soit l'intermédiaire et étant entendu qu'en aucune circonstance une quelconque garantie ou indemnité ne saurait s'appliquer à KissLabs.

KissLabs ne garantit pas le fonctionnement ininterrompu et sans erreur d'un Service, ni la correction de tous les défauts, ni ne saurait prévenir des interruptions d'un Service par des tiers ou l'accès non autorisé par des tiers à un Service.

Ces garanties sont les garanties exclusives de KissLabs et remplacent toutes les autres garanties, y compris les garanties ou conditions implicites de qualité, de valeur marchande, de non-contrefaçon et d'aptitude à l'exécution d'un travail donné. Les garanties de KissLabs ne s'appliqueront pas en cas d'utilisation incorrecte, de modification, de dommage non causé par KissLabs, de non-respect des instructions fournies par KissLabs ou selon toutes autres dispositions stipulées dans un Offre. Les délais ou dates mentionnés ne sont que des estimations.

### **Redevances, Taxes et Paiements**

Le Client s'engage à payer toutes les redevances applicables prévues dans le Contrat, les redevances applicables à toute utilisation au-delà des autorisations, tous droits de douane ou autres impôts, taxes ou contributions imposés au titre du Contrat, ainsi que les pénalités pour retard de paiement de 8% au prorata de la date de facture jusqu'à la date de réception du paiement. Le Client payera aussi pour les frais de débours raisonnablement encourus (trajet, travail ou temps de trajet en dehors des horaires normaux, parking, etc.). Sauf si spécifiés autrement dans un Offre, les redevances récurrentes seront dues à l'avance et les Produits prépayés. Les montants sont exigibles à réception de la facture et payables dans les 14 jours de la date de la facture sur un compte spécifié par KissLabs. Les montants spécifiés dans les Offres sont mentionnés hors TVA. Les Services prépayés doivent être utilisés dans la période applicable. KissLabs n'accordera aucun crédit ou remboursement concernant les redevances prépayées, les redevances uniques ou autres redevances déjà exigibles ou payées.

KissLabs se réserve le droit raisonnable de modifier les redevances périodiques dans le cas où ses coûts venaient à augmenter, les parties en discuteront de bonne foi. Un réajustement ne s'appliquera pas rétroactivement, mais sera applicable dans tous les cas lors d'une période de renouvellement.

Le Client coopérera raisonnablement dans le cas où KissLabs ou les auditeurs de ses sous-traitants demandent à vérifier le respect des conditions, notamment des licences et mesures d'utilisation selon la capacité de la partition, et commandera dans les meilleurs délais tout droit d'utilisation requis et paiera

les redevances supplémentaires aux prix en vigueur (y compris les utilisations au-delà des autorisations ou droits du Client, ainsi que le support ou la maintenance associés), et toutes autres obligations déterminées par suite de ladite vérification.

### **Responsabilité**

Quelle que soit la nature, le fondement et les modalités d'une réclamation, l'entière responsabilité de KissLabs pour l'ensemble des réclamations liées au Contrat sera limitée aux montants payés (en cas de redevances périodiques, l'équivalent de 3 mois de redevances périodiques s'applique) pour le Produit ou Service à l'origine de la réclamation. Cette limite s'applique collectivement à KissLabs, ses sous-traitants et fournisseurs. La responsabilité de KissLabs ne pourra être engagée en cas d'atteinte à la réputation, de dommages indirects, de préjudice économique et de perte de bénéfice, d'activité commerciale, de valeur, de revenu, de clientèle ou d'économie escomptée.

KissLabs n'est pas responsable pour les réclamations en contrefaçon fondées, en tout ou en partie, sur des Produits, des éléments non fournis par KissLabs ou toute infraction à la législation en vigueur ou aux droits de tiers, que ces derniers soient occasionnés - ou pas - par l'utilisation, le contenu, la documentation, la conception et les spécifications du Client.

### **Durée et Résiliation**

Pour les Services récurrents (comme les Services Cloud), la durée initiale sera celle mentionnée dans l'Offre. Sauf lors d'une autre mention spécifique dans l'Offre, cette durée initiale sera automatiquement prolongée pour une nouvelle période de 12 mois.

Chacune des parties peut résilier le Contrat sans manquement avec un préavis écrit de 90 jours à l'autre partie. Dans ce cas, KissLabs fournira les Services et le Client paiera les redevances et somme dues jusqu'à la date effective de résiliation. En outre, le Client s'acquittera de ses obligations, du montant spécifié dans l'Offre pour la résiliation anticipée et les coûts raisonnablement causés à KissLabs suite à cette résiliation anticipée (comme ceux relatifs aux sous-traitants et à une relocalisation) ; cette disposition s'applique aussi en cas de résiliation par KissLabs pour manquement grave. KissLabs prendra les mesures raisonnables pour réduire ces dits coûts. Une commande placée pour un Offre de Produit est non résiliable par le Client.

Chaque partie peut résilier le Contrat pour manquement grave de l'autre partie à ses obligations auxquelles elle n'aurait pas remédié dans un délai raisonnable suivant notification à la partie défaillante. Toute disposition qui, par nature, survit à la résiliation du Contrat reste en vigueur jusqu'à sa complète exécution et s'applique aux ayants droit et cessionnaires des deux parties.

### **Lois applicables et Compétence Territoriale**

Chacune des parties est responsable du respect : i) des lois et réglementations applicables à ses activités et son contenu dans le Cloud, et ii) des lois et réglementations relatives au contrôle des importations et des exportations ainsi qu'aux sanctions économiques. Le Client est responsable de l'utilisation des Services et Produits.

Les deux parties consentent à l'application du droit Suisse au présent Contrat, nonobstant tout principe de conflit de lois. Les parties conviennent que le for juridique exclusif est à Genève. Si l'une des clauses du Contrat est nulle ou inapplicable, les autres clauses resteront en vigueur et conserveront leur plein

effet. La Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises ne s'applique pas aux transactions objet du présent Contrat.

### **Dispositions Générales**

Les parties ne se communiqueront pas d'information confidentielle sans avoir signé un accord de confidentialité distinct. Si des informations confidentielles sont échangées en relation avec le Contrat, l'accord de confidentialité sera incorporé dans le Contrat et régi par ses dispositions.

La commande, l'enregistrement, l'utilisation ou le paiement d'un Produit ou Service vaut acceptation de l'Offre applicable. Le Contrat pouvant s'appliquer à de nombreux Offres futurs, KissLabs se réserve le droit de le modifier, ces modifications devant être notifiées au Client moyennant respect d'un préavis écrit d'au moins trois mois. Les modifications ne sont pas rétroactives et s'appliquent cependant aux nouveaux Offres et aux renouvellements. Pour les Offres renouvelables pour une période définie, le Client peut demander à ce que KissLabs diffère la date d'effet jusqu'à la fin de la période contractuelle en cours. En cas de contradiction, un Offre prévaut sur les dispositions des Conditions générales.

La « [Politique sur les Données Personnelles de KissLabs, septembre 2018](#) » s'applique à, et fait partie intégrante de, ce Contrat. L'Offre décrit les mesures de sécurité techniques et organisationnelles que KissLabs mettra en œuvre pour protéger les données personnelles. En utilisant un Service, le Client reconnaît qu'il respecte les exigences du Client. KissLabs retournera ou détruira les données personnelles du Client à l'expiration ou l'annulation des Services Cloud, d'autres Services, ou à la demande du Client. KissLabs facturera en sus les activités de retransmission du contenu du Client.

KissLabs est un contractant indépendant, et n'est pas un agent, un associé à une société simple, un partenaire ou une fiduciaire du Client et ne se substitue pas au Client dans l'exécution de ses obligations réglementaires et n'assume aucune responsabilité pour les opérations ou activités du Client. Chacune des parties détermine l'affectation de son personnel et de ses sous-traitants, et est responsable de leur direction, contrôle et rémunération. Toute location de personnel est explicitement exclue. KissLabs pourra utiliser des ressources d'autres sites, ainsi que celles de tiers pour la fourniture de Services.

Le Client est responsable de l'obtention de toutes les autorisations nécessaires pour utiliser, fournir, stocker et traiter du contenu dans le Cloud, d'autres Services et concède à KissLabs les mêmes autorisations. Une partie du contenu du Client peut être soumise à des réglementations ou nécessiter des mesures de sécurité en sus de celles indiquées par KissLabs dans une offre. Le Client ne saisira ou ne fournira pas ledit contenu sauf si KissLabs a accepté au préalable par écrit de mettre en œuvre des mesures de sécurité supplémentaires.

Le Client accepte que KissLabs et ses sous-traitants puissent traiter les coordonnées professionnelles du Client et celles de ses employés et sous-traitants en vue de poursuivre les relations professionnelles entre les parties (y compris comme références commerciales), conformément aux lois applicables à la protection des données personnelles. Le Client assure avoir obtenu l'accord nécessaire aux fins susmentionnées et KissLabs se conformera à leurs demandes d'accès, de mise à jour, de correction ou de suppression de leurs coordonnées.

Le Contrat ne peut être cédé, en totalité ou en partie, sans l'accord préalable écrit de l'autre partie. Est toutefois réservée la cession par KissLabs des droits à paiement de KissLabs sans l'accord du Client.

Toute notification au titre du Contrat doit être adressée par écrit à l'adresse mentionnée sur l'Offre, sauf si une partie indique par écrit une adresse différente. Les parties consentent à l'utilisation de moyens électroniques ou télécopie pour les communications et toute communication par ces moyens équivaut à un document écrit signé. Toute reproduction du Contrat réalisée par des moyens fiables est considérée comme un original. Le Contrat remplace toute transaction commerciale, discussion ou déclaration entre les parties relatives à l'objet du Contrat.

Ni ce Contrat ni aucune transaction qui s'y réfèrent ne créent de droit au profit de tiers. Aucune des parties ne sera tenue responsable de l'inexécution de ses obligations non monétaires en cas de circonstances indépendantes de sa volonté. Avant de formuler une réclamation, chacune des parties accordera à l'autre un délai raisonnable pour remplir ses obligations. Chacune des parties convient de ne pas retarder ou retenir sans motif légitime une approbation, une acceptation, un consentement ou une action similaire qui est requis de sa part au titre du Contrat.