



# Conditions complémentaires pour le portail experts KLARA

## 1. Champ d'application

**1.1.** Les présentes conditions complémentaires pour le portail experts KLARA (ci-après les «CG portail experts») régissent les relations entre les clientes et clients (ci-après le «client») et l'entreprise KLARA Business SA (ci-après «KLARA») pour les services relatifs à la solution logicielle de KLARA (ci-après la «plateforme»).

**1.2.** Les présentes CG Services s'appliquent en complément des conditions générales de vente KLARA, dont elles forment partie intégrante. En cas de contradiction, les présentes CG l'emportent.

**1.3.** En activant le Widget KLARA, le client accepte les présentes CG; en cas de réservation d'offres de tiers, il accepte également les conditions de tiers applicables à l'offre concernée.

## 2. En général

**2.1.** Avec son offre Coach dédiée, le portail experts KLARA propose aux prestataires de services appartenant à différents secteurs d'activité (ci-après le «partenaire») des solutions logicielles basées sur Internet permettant de réserver et d'organiser des entretiens de conseil interactifs en ligne et en présentiel.

Ces solutions comprennent en particulier:

- La possibilité pour le prestataire de fixer des rendez-vous avec ses clients via le logiciel.
- La mise à disposition des conditions techniques pour la communication en ligne dans des espaces de conférence virtuels.
- L'envoi de communications sous forme de textes, y compris l'échange de données.
- La gestion des informations clients.
- La mise à disposition d'une fenêtre de site web librement configurable par le client (ci-après le « Coach Widget ») sur un sous-domaine de KLARA.

KLARA se réserve le droit de modifier en tout temps les présentes CG. Les CG modifiées entrent en vigueur dès leur publication sur le KLARA Widget Store.

## 3. Software as a Service (SaaS) – Contrat

KLARA fournit à ses partenaires des services SaaS disponibles via Internet dans le domaine des logiciels de gestion d'entreprise. KLARA peut fournir les services en collaboration avec des tiers.

L'objet du contrat est le suivant:

- La mise à disposition du logiciel de KLARA à des fins d'utilisation via Internet et
- Le stockage des données du partenaire (hébergement de données).

## 4. Mise à disposition du logiciel

**4.1.** Pendant la durée du présent contrat, KLARA met gratuitement à la disposition du partenaire sur Internet un accès au portail experts KLARA à des fins d'utilisation via la version actuelle du KLARA Widget Coach. A cette fin, KLARA enregistre le logiciel sur un serveur auquel le partenaire peut accéder via Internet.

**4.2.** KLARA développe le logiciel en continu et l'améliore en procédant à des mises à jour et à des mises à niveau constantes.

**4.3.** KLARA surveille en continu la fonctionnalité du logiciel et répare les erreurs dans la mesure techniquement possible. Il y a erreur en particulier lorsque le logiciel ne remplit pas les fonctions indiquées dans la description des prestations ou ne fonctionne pas comme il le devrait, rendant ainsi impossible l'utilisation du logiciel ou la restreignant de manière considérable.

## 5. Droits d'utilisation sur le logiciel

**5.1.** KLARA accorde au partenaire le droit exclusif et intransmissible d'utiliser le logiciel dans le cadre des services SaaS pendant la durée du contrat conformément aux prescriptions.

**5.2.** Le partenaire n'est pas autorisé à reproduire ni à modifier le logiciel, à moins qu'il n'y soit expressément autorisé dans la description actuelle des prestations figurant sur le site web. En particulier, il a l'interdiction d'installer ou d'enregistrer même à titre temporaire le logiciel sur des supports de données (disques durs, etc.) du matériel informatique utilisé par le partenaire (à l'exception des mémoires de données).

**5.3.** Le partenaire n'est pas autorisé à mettre ce logiciel à disposition de tiers à des fins d'utilisation, à titre onéreux ou gratuit. Le partenaire a l'interdiction expresse de mettre le logiciel à disposition de tiers, sous quelque forme que ce soit.

**5.4.** Le partenaire s'engage à organiser ses éventuelles relations contractuelles avec des tiers de manière à empêcher efficacement l'utilisation à titre gratuit du logiciel par des tiers.

**5.5.** Le partenaire a la possibilité de commander à KLARA plusieurs packs supplémentaires («Add-ons») via le portail experts. Ceux-ci peuvent en particulier servir à intégrer les logiciels de prestataires tiers et à augmenter l'étendue des prestations. Si des droits d'accès sont nécessaires pour l'utilisation d'un Add-on, le partenaire déclare par sa commande du Add-on consentir expressément à l'octroi de l'ensemble des droits d'accès nécessaires à cet effet.

## 6. Hébergement de données

**6.1.** KLARA accorde au partenaire un espace de stockage défini sur un serveur aux fins du stockage de ses données. Dans l'éventualité où l'espace de stockage ne serait pas suffisant pour le stockage des données, KLARA s'engage à en informer le partenaire en temps utile. Si par la suite le

partenaire ne commande pas d'espace supplémentaire de stockage à titre onéreux, les données dont le volume dépasse l'espace de stockage existant ne seront plus stockées.

**6.2.** KLARA veille à ce que les données stockées puissent être consultées via Internet dans le cadre des possibilités techniques.

**6.3.** Le partenaire n'est pas autorisé à permettre à des tiers d'utiliser tout ou partie de cet espace de stockage, à titre onéreux ou gratuit.

**6.4.** Le partenaire s'engage à s'abstenir de stocker dans l'espace de stockage des contenus dont la mise à disposition, la publication et l'utilisation sont contraires au droit en vigueur ou à des contrats conclus avec des tiers.

**6.5.** KLARA est tenue de prendre dans le cadre des possibilités techniques les mesures appropriées et raisonnables afin d'empêcher la perte de données et l'accès non autorisé de tiers aux données du partenaire. A cette fin, KLARA procède régulièrement à des sauvegardes, à des contrôles des données s'agissant de l'existence de virus ainsi qu'à l'installation de pare-feux.

**6.6.** Dans tous les cas, le partenaire reste le seul ayant droit aux données et peut par conséquent exiger pendant la durée du contrat que KLARA lui remette tout ou partie des données, sans que KLARA puisse se prévaloir d'un droit de rétention. La remise des données a lieu via la transmission sur un réseau de données. Le partenaire n'a aucun droit sur le logiciel servant à l'utilisation des données.

**6.7.** Après la résiliation du contrat, le partenaire peut encore exiger pendant un mois (à compter du terme de résiliation) la remise de ses données aux conditions mentionnées ci-dessus. KLARA n'a pas l'obligation de stocker chez elle les données du partenaire au-delà de cette période. Si, à l'expiration du délai d'un mois, le partenaire exige la remise des données et que KLARA est encore en possession de celles-ci, KLARA remet les données au partenaire après paiement des frais y relatifs.

## 7. Support et service client

**7.1.** KLARA répond le plus rapidement possible, par téléphone ou par écrit dès leur réception aux demandes (par e-mail) du partenaire concernant le portail experts, l'offre spécifique Coach de KLARA et les autres services SaaS, pendant les horaires d'ouverture publiés sur le site Internet KLARA.ch.

**7.2.** Sauf disposition contractuelle contraire, KLARA n'a pas l'obligation de réagir et de répondre à une demande dans un délai déterminé.

## 8. Accessibilité restreinte

**8.1.** Les adaptations, modifications et compléments des services SaaS faisant l'objet du contrat ainsi que les mesures servant à constater et à éliminer des dysfonctionnements n'entraînent la suspension ou la perturbation temporaire de l'accessibilité des services que si aucune autre solution technique n'est possible.

**8.2.** Les fonctions de base des services SaaS font l'objet d'une surveillance continue. En principe, la maintenance des services SaaS a lieu du lundi au vendredi de 08h00 à 18h00. En cas d'erreurs graves qui rendent impossible ou limitent considérablement l'utilisation des services SaaS, la maintenance a généralement lieu dans les 2 heures suivant la prise de connaissance de l'erreur ou sa communication par le partenaire. KLARA informe rapidement le partenaire concernant les travaux de maintenance et exécute ceux-ci le plus rapidement possible.

**8.3.** KLARA n'exerce aucune influence sur les travaux de maintenance et la disponibilité des prestataires et des services tiers auxquels elle a recours dans certains cas pour le service KLARA (notamment Microsoft Azure et Twilio).

**8.4.** La disponibilité des différents services SaaS s'élève à 99.05% en moyenne annuelle.

## 9. Obligations du partenaire

**9.1.** Le partenaire s'engage à empêcher l'accès au logiciel par des tiers non autorisés en prenant les mesures appropriées. A cette fin, le partenaire s'engage à informer dans la mesure nécessaire ses collaborateurs concernant le respect du droit d'auteur. En particulier, le partenaire est tenu de donner à ses collaborateurs l'instruction de ne pas effectuer de reproductions du logiciel ni de transmettre les données d'accès à des tiers.

**9.2.** Le partenaire est responsable de la saisie et de l'entretien des données et informations nécessaires à l'utilisation des services SaaS, indépendamment de l'obligation de sécurisation des données qui incombe à KLARA.

**9.3.** Le partenaire est tenu de contrôler ses données et informations avant leur transmission, afin de vérifier qu'ils ne contiennent pas de virus ou d'autres composants nuisibles, et d'utiliser à cette fin des programmes anti-virus correspondant à l'état de la technique.

**9.4.** Le partenaire est responsable de l'ensemble des contenus qu'il stocke ou donne à consulter dans son Coach Widget. KLARA n'a pas l'obligation de contrôler le Coach Widget du partenaire concernant l'existence d'éventuelles violations de la loi.

**9.5.** Il est interdit de donner des informations, d'émettre des déclarations ou de paramétrer des données ou des contenus sur le Coach Widget, qui enfreignent des interdictions légales, les bonnes mœurs (en particulier des contenus de nature pornographique, discriminatoire, extrémiste ou autres contenus choquants) ou les droits de tiers (en particulier les droits de la personnalité, des marques, le droit au nom et les droits d'auteur). Par ailleurs, le partenaire s'engage à ne pas utiliser son Coach Widget à des fins de spam. Au cas où KLARA serait appelée à répondre en tant que perturbateur tiers ou co-perturbateur en raison du contenu illicite mis à disposition par le partenaire sur son Coach Widget (par exemple dans le cadre d'une action en cessation, en révocation, en rectification, en dommages-intérêts, etc.) le partenaire est tenu d'indemniser KLARA pour l'ensemble des frais en découlant. Le partenaire a également l'obligation d'apporter son soutien complet à KLARA pour assurer sa défense contre de telles prétentions.

**9.6.** Le partenaire s'engage à s'acquitter spontanément de son obligation de publier des mentions légales sur son Coach Widget (ou l'obligation légale correspondante dans le pays d'utilisation concerné).

**9.7.** Le partenaire est tenu d'assurer lui-même régulièrement la sécurisation de l'ensemble des données et paramètres logiciels auxquels il est en mesure d'accéder. En tous les cas, la sécurisation des données doit avoir lieu avant l'exécution de toute modification envisagée par le partenaire et avant les travaux de maintenance de KLARA, dans la mesure où ceux-ci ont été annoncés par KLARA en temps utile.

## 10. Rémunération

**10.1.** En contrepartie de la mise à disposition du logiciel et de l'hébergement de données, le partenaire s'engage à verser à KLARA la rémunération convenue conformément à son abonnement, plus la taxe légale sur la valeur ajoutée.

**10.2.** KLARA fournit au partenaire sur le Widgetstore KLARA un décompte relatif à la rémunération contractuelle due.

**10.3.** KLARA est autorisée à modifier la rémunération et les contenus des prestations par communication écrite adressée au partenaire à chaque fois pour le prochain terme de résiliation. De telles modifications des prestations peuvent notamment se fonder sur le progrès technique et le développement du logiciel. Si le partenaire ne souhaite pas poursuivre le contrat aux tarifs modifiés, il est autorisé à procéder à une résiliation extraordinaire du contrat moyennant un délai de 14 jours pour la date de la modification.

## 11. Garantie et responsabilité

**11.1.** KLARA fournit pour la disponibilité fonctionnelle et opérationnelle des services SaaS la garantie prévue dans les présentes CG.

**11.2.** Le partenaire s'engage à libérer KLARA de toute prétention de tiers concernant les données du partenaire stockées, et à indemniser KLARA pour l'ensemble des frais occasionnés en raison de potentielles violations de la loi.

**11.3.** En cas de soupçon fondé que les données stockées sont illicites et/ou enfreignent les droits de tiers, KLARA est autorisée à bloquer immédiatement l'espace de stockage. Un soupçon d'illicéité et/ou de violation du droit est considéré comme fondé en particulier lorsque KLARA en est informée par des tribunaux, des autorités et/ou d'autres tiers. KLARA est tenue d'informer sans délai le partenaire du blocage et du motif y relatif. Le blocage doit être levé dès dissipation intégrale du soupçon.

**11.4.** Si KLARA a des motifs de penser que le partenaire enfreint des obligations essentielles du contrat liant les parties, KLARA se réserve le droit, à sa libre appréciation, d'exclure sans indication de motifs le partenaire de l'utilisation de tout ou partie des domaines partiels, de manière temporaire ou définitive, et de supprimer le compte ainsi que toutes les données du partenaire concerné.

**11.5.** Dans le cadre des dispositions légales, KLARA exclut toute responsabilité envers le partenaire (ou tout tiers), en particulier pour l'exécution de ses obligations contractuelles et extracontractuelles, ainsi que pour la perte de données et la perte de gain (y compris en cas de négligence). Cette exclusion de responsabilité s'applique également aux dommages occasionnés directement ou indirectement par l'utilisation du logiciel Coach Widget

**11.6.** Dans tous les cas, la responsabilité mutuelle des parties contractuelles est limitée au montant des frais d'accès mensuels des douze derniers mois précédant la survenance du dommage, indépendamment du fondement de la responsabilité.

## 12. Durée du contrat, résiliation

**12.1.** Le contrat commence à courir lors de la commande par le partenaire du Coach Widget dans le Widget Store. Le contrat est conclu pour la durée d'utilisation choisie dans le Widget Store.

**12.2** En cas de période d'utilisation mensuelle, le contrat peut être résilié pour la fin de chaque mois, à l'exception du premier mois d'utilisation. Un décompte au pro rata est établi lors du premier mois d'utilisation.

**12.3.** Un contrat annuel peut être résilié pour la fin de l'année contractuelle moyennant le respect d'un délai de 30 jours. En cas de réception tardive de la résiliation, le contrat est automatiquement prolongé d'une année supplémentaire.

**12.4.** La résiliation doit avoir lieu par voie électronique dans le Widget Store KLARA ou par écrit.

## 13. Confidentialité

**13.1.** KLARA s'engage à maintenir la confidentialité sur l'ensemble des événements confidentiels dont elle prend connaissance dans le cadre de la préparation, de la mise en œuvre et de l'exécution du présent contrat, en particulier en ce qui concerne les secrets commerciaux et les secrets d'affaires du partenaire, et à ne pas transmettre ces informations à des tiers sans l'autorisation du partenaire. Cette obligation s'applique envers tout tiers non autorisé, dans la mesure où la transmission des informations n'est pas nécessaire pour la bonne exécution des obligations contractuelles de KLARA.

**13.2.** Le partenaire autorise KLARA à le désigner publiquement en tant que référence et, en général, à utiliser le contrat conclu de manière appropriée à des fins de marketing et de vente.

## 14. Protection des données

**14.1.** En acceptant les présentes CG, le partenaire déclare en même temps accepter la [Politique de protection des données](#) KLARA dans sa version en vigueur. Celle-ci peut être consultée sur le site Internet de KLARA.

## 15. Droits de propriété intellectuelle

**15.1.** L'ensemble des droits de propriété intellectuelle sur les services, le logiciel «KLARA Coach Widget», le site Internet et la documentation relative aux services restent la propriété de KLARA.

## 16. Communications

**16.1.** Sauf disposition impérative du contrat ou de la loi prévoyant une forme plus stricte, toutes les communications doivent être adressées par écrit à l'adresse du partenaire indiquée lors de l'enregistrement, respectivement à l'adresse de KLARA indiquée sur le site Internet. L'envoi par e-mail suffit pour respecter l'exigence de forme écrite. En tous les cas, les communications de KLARA transmises à l'adresse e-mail indiquée par le partenaire lors de l'enregistrement sont considérées comme communication écrite.

**16.2.** Chaque partenaire contractuel est tenu de communiquer sans délai à l'autre partenaire les changements d'adresse (y compris de l'adresse e-mail). Dans le cas contraire, les communications adressées à la dernière adresse communiquée par écrit sont considérées comme valablement notifiées.

## 17. Clause de sauvegarde

**17.1.** En cas d'invalidité totale ou partielle des dispositions du présent contrat, les dispositions invalides devront être réinterprétées, complétées ou remplacées afin d'atteindre le but économique poursuivi par la disposition invalide. La même chose s'applique en cas de lacune de la présente convention.

## 18. For et droit applicable

**18.1.** Les parties conviennent, en ce qui concerne l'ensemble des relations juridiques issues du présent contrat, l'application exclusive du droit de la Confédération suisse, à l'exception des règles du droit international privé (DIP) et de celles de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CVIM).

**18.2.** Pour l'ensemble des litiges issus de l'exécution du présent contrat, les parties désignent Lucerne (Suisse) en tant que for exclusif.