ICCO INFORMATIQUE SÀRL

CONDITIONS GÉNÉRALES

Logiciel de gestion ICCOFFICE — Version de travail proposée, novembre 2026

Les présentes conditions générales (ci-après « CG ») s'appliquent à l'acquisition ou à la location du logiciel de gestion ICCOFFICE ainsi qu'aux prestations qui y sont liées (installation, assistance, formation, maintenance et mises à jour) fournies par ICCO Informatique Sàrl, société suisse sise Rue Galilée 6 (CEI 3), 1400 Yverdon-les-Bains.

Les CG constituent un cadre contractuel entre le client, personne physique ou morale, et ICCO Informatique Sàrl. En passant commande ou en bénéficiant d'une prestation liée à ICCOFFICE, le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes CG et les accepter.

1. Droit de propriété intellectuelle

La propriété intellectuelle du logiciel de gestion ICCOFFICE est entièrement conservée par ICCO Informatique Sàrl, en sa qualité de concepteur et d'éditeur. Le client acquiert uniquement une licence d'utilisation, par acquisition ou par location, selon les modalités convenues.

Le logiciel et sa documentation, notamment les vidéos, sont protégés par le droit d'auteur et les droits voisins ainsi que par les traités internationaux applicables. Sous réserve des droits impératifs prévus par la loi, il est interdit de reproduire, décompiler ou tenter d'accéder au code source du logiciel.

Le client s'engage à ne pas développer ni commercialiser de produits contrefaisant le logiciel de gestion ICCOFFICE.

2. Prérequis techniques pour installer et utiliser ICCOFFICE

- Le système d'exploitation requis est Windows Pro ou Windows Server, dans une version compatible avec ICCOFFICE et encore prise en charge par son éditeur.
- Le client est responsable de disposer d'un matériel, d'un réseau et d'un environnement informatique adaptés à l'utilisation du logiciel.

Les éventuels besoins particuliers liés à l'environnement du client doivent être examinés avec ICCO Informatique Sàrl avant l'installation.

3. Acquisition de licence (achat) et maintenance annuelle

En cas d'achat de licence, le contrat de maintenance annuel est obligatoire pour bénéficier des prestations suivantes :

- Services et prestations dans un délai maximal de 24 heures durant les jours ouvrables, sous réserve des disponibilités et du niveau de service de type « best effort » décrit ci-dessous.
- Évolutions du logiciel, notamment l'ajout de nouvelles fonctions dans les modules retenus.
- Correctifs concernant les bugs caractérisés et reproductibles.
- Adaptations du logiciel aux évolutions de Windows et de WinDev (outil de production édité par PC SOFT).
- Adaptations rendues nécessaires par des changements imposés, notamment les taux de TVA ou les normes ISO 20022.

Le contrat de maintenance n'inclut pas les modules initialement non retenus et souhaités ultérieurement, ni les fonctions spécifiques utiles uniquement au client. Ces prestations peuvent faire l'objet d'une offre séparée. Le niveau de service est de type « best effort » : le délai annoncé constitue un objectif de prise en charge et non une garantie de résolution dans ce délai.

Aucune mise à jour ne sera effectuée sur la version du client tant que les contrats de maintenance dus depuis la date d'installation n'auront pas été réglés.

4. Location

En cas de location, le client choisit la périodicité de facturation (mensuelle, trimestrielle, etc.). Une clé d'activation, permettant les nouvelles saisies pendant la période correspondant à la périodicité choisie, est envoyée par courriel et doit être introduite dans la page principale du programme. Cette clé figure également sur chaque facture de location.

En cas de non-paiement de la facture en cours, un blocage peut intervenir 30 jours après la période indiquée sur cette facture. Ce blocage concerne uniquement les nouvelles saisies ; l'accès aux données introduites avant le blocage demeure possible.

Le client s'engage pour une durée minimale de 12 mois. Dès le 13e mois, il peut mettre fin à la location par simple courriel, poursuivre la location ou acquérir le logiciel. En cas de rachat, la moitié des loyers mensuels déjà payés est déduite du prix, avec une valeur résiduelle minimale correspondant à 60 % du prix d'acquisition courant au moment du rachat. Les clauses relatives à la maintenance annuelle applicables en cas d'acquisition s'appliquent également à la location.

5. Utilisation multiposte ou multiutilisateur

Le client n'est autorisé à utiliser le logiciel que sur un seul ordinateur, sauf en cas d'acquisition d'une licence multiposte. Dans ce cas, le nombre d'instances utilisables est celui prévu dans le contrat signé.

L'ajout ou le retrait d'un accès utilisateur supplémentaire, que cet accès soit utilisé simultanément ou non, constitue une prestation effectuée exclusivement par ICCO Informatique Sàrl.

6. Diminution de services

Modules initialement retenus, puis supprimés

Si, dans les 60 jours suivant la commande, le client constate qu'un ou plusieurs modules initialement retenus ne lui sont finalement pas utiles, il peut en informer ICCO Informatique Sàrl. Celle-ci procédera à un remboursement ou à l'émission d'une note de crédit, après déduction du coût de la formation relative aux modules concernés si celle-ci a déjà été effectuée.

En cas d'acquisition, la maintenance annuelle est réadaptée à la prochaine échéance uniquement. En cas de location, le prix est immédiatement adapté.

7. Augmentation de services

Modules initialement non retenus, puis ajoutés

Tout module ajouté après la commande initiale est facturé aux prix en vigueur au moment de l'ajout. En cas d'acquisition, un prorata temporis de la maintenance annuelle peut être facturé. En cas de location, le prix est adapté à la prochaine facture, mais au plus tard dans les trois mois.

8. Autres services et divers

Transfert physique du logiciel

Le transfert du logiciel ICCOFFICE et de sa base de données vers un autre poste constitue une prestation effectuée exclusivement par ICCO Informatique Sàrl.

Formation incluse et interventions après la formation incluse

La durée de la formation incluse dépend des modules retenus. Lorsque les heures incluses sont épuisées, ICCO Informatique Sàrl en informe le client ou l'utilisateur par courriel. Les interventions suivantes sont facturées aux tarifs en vigueur, par tranche de 0,1 heure entamée. Les déplacements éventuellement nécessaires sont facturés selon les mêmes modalités.

Les prix sont indiqués dans la documentation commerciale (modules en acquisition ou en location, déplacements, prestations après épuisement des heures incluses, technologie HF Classic ou Client/Serveur).

Développement spécifique

Les développements spécifiques sont possibles et sont examinés au cas par cas. Ils peuvent faire l'objet d'un contrat distinct précisant notamment le périmètre, le prix et les délais.

9. Conditions et prérequis pour toute intervention

L'assistance technique et le déploiement des mises à jour s'effectuent principalement par télémaintenance, au moyen d'un outil de prise de contrôle à distance tel que TeamViewer.

Le client autorise ICCO Informatique Sàrl à accéder à son ordinateur et à prendre connaissance des informations affichées à l'écran, dans la mesure nécessaire à l'exécution de l'intervention demandée. Le client peut être amené à autoriser ou à établir la connexion à distance.

Dans ce cadre, ICCO Informatique Sàrl peut être amenée à consulter des données personnelles, notamment des données relatives aux clients, fournisseurs ou collaborateurs du client. Ces données sont traitées exclusivement dans le cadre de l'intervention et conformément aux engagements relatifs à la protection des données prévus dans les présentes CG.

10. Protection des données personnelles

Le client est responsable du traitement des données personnelles qu'il enregistre, consulte et traite au moyen du logiciel ICCOFFICE. Il lui appartient notamment de déterminer les finalités du traitement, de s'assurer que celui-ci respecte les dispositions légales applicables et de gérer les droits d'accès des utilisateurs.

ICCO Informatique Sàrl intervient en qualité d'éditeur et de fournisseur du logiciel ICCOFFICE. Le logiciel est installé dans l'environnement informatique du client. Les données sont stockées localement, sur les équipements informatiques ou les espaces de stockage choisis par le client. ICCO Informatique Sàrl n'assure pas leur hébergement, leur surveillance permanente ni leur sauvegarde systématique.

Lorsque, dans le cadre d'une intervention technique ou d'une prestation de support, ICCO Informatique Sàrl est amenée à accéder à des données personnelles pour le compte du client, elle s'engage à :

- Ne consulter et ne traiter ces données que dans la mesure nécessaire à l'exécution de la prestation demandée.
- Respecter leur confidentialité et ne pas les utiliser à des fins propres.
- Prendre des mesures appropriées pour éviter leur accès ou leur communication à des personnes non autorisées.
- Ne pas conserver de copie des données personnelles au-delà de ce qui est nécessaire à l'intervention.
- Informer le client dans les meilleurs délais de toute violation de la sécurité des données dont elle aurait connaissance dans le cadre de cette intervention.

Dans la mesure où ICCO Informatique Sàrl traite des données personnelles pour le compte du client, les dispositions relatives à la sous-traitance de l'article 9 de la loi fédérale sur la protection des données (LPD) sont applicables. Le client autorise ICCO Informatique Sàrl à effectuer les traitements strictement nécessaires aux prestations convenues, dans les limites des présentes CG et des instructions du client.

Le client demeure responsable de la licéité des données enregistrées, des informations communiquées aux personnes concernées, de la gestion des demandes d'accès ou de rectification et, le cas échéant, des annonces de violations de sécurité aux autorités compétentes.

Les parties s'engagent à respecter les dispositions applicables de la LPD et de son ordonnance d'application (OPDo).

11. Perte de données et sauvegardes

Le client est responsable de la réalisation régulière et du contrôle de ses sauvegardes, notamment au moyen de la fonction « Sauvegardes » disponible dans ICCOFFICE.

Il lui appartient de s'assurer que les sauvegardes sont effectuées sur des supports appropriés, conservées dans des conditions sûres et, lorsque cela est nécessaire, externalisées afin de prévenir les risques liés au

vol, à l’incendie, aux dégâts matériels ou aux attaques informatiques.

Le client est notamment informé qu’il est recommandé :

- D’utiliser plusieurs supports de sauvegarde en alternance.
- De déconnecter les supports amovibles après utilisation.
- De conserver au moins une sauvegarde dans un emplacement distinct des locaux habituels.
- De vérifier périodiquement l’intégrité des sauvegardes et la possibilité de restaurer effectivement les données.

Le client s’engage à effectuer une sauvegarde récente avant toute intervention susceptible de modifier ses données, notamment avant une mise à jour ou une intervention directe sur les fichiers. En cas d’impossibilité d’effectuer une sauvegarde, le client doit en informer ICCO Informatique Sàrl avant l’intervention.

ICCO Informatique Sàrl ne garantit ni l’existence, ni l’intégrité, ni la possibilité de restauration des sauvegardes réalisées par le client ou par un tiers. Elle ne saurait être tenue responsable des pertes de données résultant d’une sauvegarde inexistante, incomplète, corrompue ou inutilisable, sous réserve des dispositions légales impératives.

Il appartient au client de remplacer les supports USB lorsqu’ils sont pleins ou défectueux, d’alterner plusieurs supports et de les déconnecter correctement après la sauvegarde afin d’éviter leur corruption. Seule une sauvegarde externalisée permet de réduire les risques de perte consécutifs notamment à un incendie ou à un cambriolage.

Le client est informé qu’un test périodique de restauration est recommandé pour vérifier concrètement la possibilité de récupérer les données. Aucune méthode de sauvegarde ne permet de garantir à 100 % l’intégrité et l’intégralité des données à tout instant.

Aucune copie du logiciel ne peut être effectuée à d’autres fins que la sauvegarde ou les besoins légitimes de continuité d’activité.

12. Responsabilité

En cas de dommage causé aux données à l’occasion d’une intervention effectuée par ICCO Informatique Sàrl, notamment au moyen de l’outil WDMAP, celle-ci mettra en œuvre les moyens raisonnables à sa disposition pour tenter de rétablir les données, notamment à partir d’une sauvegarde disponible.

Le temps consacré à la remise en état des données à la suite d’une erreur imputable à ICCO Informatique Sàrl ne sera pas facturé au client.

ICCO Informatique Sàrl ne garantit toutefois pas la récupération intégrale des données ni l’absence d’interruption de service. Sous réserve des dispositions légales impératives, elle ne répond pas des dommages résultant de défaillances de l’infrastructure du client, d’interventions de tiers, d’attaques informatiques, de virus, de rançongiciels ou d’une utilisation non conforme du logiciel.

Les limitations de responsabilité prévues aux présentes CG ne s’appliquent pas dans les cas où une exclusion ou une limitation est interdite par le droit suisse, notamment en cas de dol ou de faute grave.

13. Hardware et sécurité informatique

La gestion et la sécurisation de l’infrastructure informatique sur laquelle est installé ICCOFFICE relèvent de la responsabilité du client ou de son prestataire informatique, notamment en ce qui concerne les ordinateurs, serveurs, NAS, réseau, accès à distance, comptes utilisateurs, mots de passe, antivirus et sauvegardes.

ICCO Informatique Sàrl intervient principalement sur le logiciel ICCOFFICE et ne fournit pas de prestations générales d’administration ou de sécurisation de l’infrastructure informatique du client, sauf accord spécifique.

ICCO Informatique Sàrl recommande au client de maintenir ses systèmes d’exploitation et logiciels à jour, d’utiliser des solutions de protection adaptées, de limiter les droits d’accès aux seules personnes autorisées et de protéger les équipements et supports contenant les données personnelles.

Le client est informé que les fichiers de données HFSQL utilisés par ICCOFFICE ne font pas l'objet d'un chiffrement individuel par le logiciel. Il lui appartient donc de prendre les mesures appropriées pour protéger les supports et répertoires contenant ces fichiers contre tout accès non autorisé, notamment au moyen des droits d'accès du système d'exploitation et, lorsque cela est adapté à son environnement et aux risques, du chiffrement des disques ou volumes de stockage.

Les responsabilités du client relatives à son infrastructure ne dispensent pas ICCO Informatique Sàrl de ses propres obligations légales concernant le logiciel et les données auxquelles elle accède dans le cadre de ses prestations.

14. Procédure de commande

La signature manuscrite fait foi. Une commande transmise par courriel est considérée comme une commande écrite valable.

15. Conditions de livraison et d'installation

Les conditions de livraison et d'installation sont convenues entre le client ou l'utilisateur et ICCO Informatique Sàrl.

16. Réception du logiciel

Le logiciel est considéré comme accepté, sans défaut apparent ni non-conformité signalée, si aucune réclamation n'est adressée à ICCO Informatique Sàrl dans un délai de 60 jours suivant l'installation.

Un défaut est considéré comme mineur lorsque les fonctions essentielles du logiciel restent utilisables ou lorsque le défaut n'entraîne aucune perte financière liée à une erreur de calcul, par exemple dans le total d'une facture ou dans un décompte TVA. Tout défaut ne répondant pas à ces critères est considéré comme majeur.

La présente disposition ne limite pas les droits impératifs du client prévus par le droit applicable.

17. Droit de rétractation

Le client peut se rétracter du contrat de licence dans les 10 jours suivant la réception du logiciel. La rétractation peut être communiquée par courrier ou par courriel à l'adresse info@iccoffice.ch.

En cas de rétractation, ICCO Informatique Sàrl calcule le montant à rembourser en tenant compte des heures déjà effectuées pour l'installation, la formation et les éventuels déplacements. Ces heures sont déduites du montant remboursé.

18. Tarifs

Les prix sont exprimés hors TVA.

ICCO Informatique Sàrl se réserve le droit de modifier ses tarifs chaque année, mais garantit de ne pas le faire en cours d'année.

Les prestations facturées (heures, déplacements, etc.) le sont par tranche de 0,1 heure entamée.

ICCO Informatique Sàrl peut refuser ou suspendre une prestation relative au logiciel ICCOFFICE en cas de facture échue et impayée, sous réserve des droits impératifs du client et des dispositions particulières relatives à l'accès aux données en cas de location.

19. Référencement

ICCO Informatique Sàrl peut mentionner ses clients à titre de référence commerciale sur son site internet ou dans ses documents de présentation uniquement avec leur accord préalable. Le client peut retirer son accord à tout moment.

20. Force majeure et événements particuliers

ICCO Informatique Sàrl ne répond pas des retards ou de l’impossibilité d’exécuter une prestation lorsqu’ils résultent d’un cas de force majeure ou d’événements échappant raisonnablement à son contrôle, notamment des phénomènes naturels, pannes générales, conflits armés, grèves ou perturbations majeures des réseaux. Cette disposition s’applique sous réserve des règles impératives du droit suisse.

21. Dispositions finales, droit applicable et for

La dernière version des présentes CG communiquée au client et applicable à sa relation contractuelle fait foi.

L’interprétation et l’exécution des présentes CG sont soumises au droit suisse.

Tout litige relatif à l’exécution des présentes CG sera soumis aux tribunaux compétents du canton de Vaud, sous réserve des voies de recours au Tribunal fédéral et des fors impératifs prévus par la loi. Sous cette même réserve, le for convenu est à Yverdon-les-Bains.

La version française des présentes CG fait foi.

ICCO Informatique Sàrl — Conditions générales ICCOFFICE — Version de travail proposée, novembre 2026