



Conditions générales

Prilly, le 01 décembre 2021

Table des matières

Préambule	3
Contrat de Software as a Service (SaaS).....	3
Mise à disposition de brokero.....	3
Droits d'utilisation du logiciel brokero	3
Hébergement des données	4
Assistance technique et service clientèle	4
Déficiences d'accessibilité	5
Obligations du client.....	5
Rémunération	5
Garantie/responsabilité	6
Durée/résiliation/résolution.....	6
Confidentialité	7
Protection des données	7
Droits de propriété intellectuelle	7
Communications	7
Clause de sauvegarde	8
Compétence judiciaire et choix en matière de droit applicable	8

Préambule

En remplissant le masque d'inscription pour passer commande du logiciel brokero sur la page d'accueil de www.brokero.ch ou en signant l'offre soumise par brokero (le « Fournisseur »), le client (le « Client ») se soumet sans réserve aux présentes Conditions générales (« Conditions générales » ou « CG »).

Contrat de « Software as a Service » (SaaS)

Le fournisseur délivre des prestations de services SaaS via Internet pour ses clients, dans le domaine des logiciels de gestion d'affaires pour courtiers en assurances et crédits.

L'objet du présent contrat est la mise à disposition de logiciels du fournisseur en vue de leur utilisation via Internet, et de l'hébergement des données du client (data hosting)

Mise à disposition de brokero

Le fournisseur met à la disposition du client la solution logicielle « brokero », dans sa dernière version actualisée, pour la durée du contrat, via Internet et contre rémunération. Pour ce faire, le fournisseur sauvegarde le logiciel sur un serveur accessible au client via Internet.

Le fournisseur continue d'améliorer le logiciel et met ces améliorations à la disposition du client par le biais de mises à jour et d'actualisations régulières. L'ensemble des fonctionnalités actuelles peut être consulté dans la description des prestations sur le site web du fournisseur (www.brokero.ch).

Le fournisseur contrôle en continu le bon état de fonctionnement du logiciel et élimine les erreurs logicielles quand cette élimination est techniquement possible. Il y a lieu de parler d'erreur, en particulier, quand le logiciel ne remplit pas ses fonctions telles qu'énoncées dans la description des prestations et délivre des résultats erronés, ou ne fonctionne pas de manière opérationnelle en général, de sorte que l'utilisation du logiciel devient impossible ou nettement réduite.

Droits d'utilisation du logiciel brokero

- a) Le fournisseur accorde au client le droit, non exclusif et non transmissible, d'utiliser le logiciel « brokero » pendant la durée du contrat, dans le cadre des services SaaS et conformément à leur description.
- b) Le client n'est pas autorisé à reproduire ni à éditer le logiciel, si cette autorisation n'est pas clairement mentionnée dans la description des prestations actualisée sur le site web. Il lui est en particulier interdit d'installer temporairement ou de sauvegarder le logiciel sur des supports de données (disques durs ou supports similaires) de son propre matériel (en dehors de la mémoire vive).
- c) Le client n'est pas habilité à mettre ce logiciel à la disposition de tiers, que ce soit à titre onéreux ou gratuit. Toute forme de mise à disposition du logiciel à des tiers est expressément interdite au client.
- d) Le client s'engage à communiquer à de tels tiers le fait qu'en vertu de ses obligations contractuelles, une utilisation non rémunérée du logiciel par des tiers est exclue.

Hébergement des données

- a) Le fournisseur réserve au client un espace mémoire défini sur un serveur, pour l'hébergement de ses données. Si l'espace mémoire dévolu à la sauvegarde de ses données s'avérait insuffisant, le client en serait informé en temps voulu par le fournisseur. Si le client ne commande finalement pas d'espace mémoire supplémentaire contre rémunération, les données qui excèdent l'espace mémoire disponible ne seraient pas sauvegardées et le fournisseur serait en droit de rompre le contrat avec le client avec effet immédiat.
- b) L'espace mémoire défini par défaut lors d'un contrat est de 10 giga octets. Dès dépassement de cette taille, le client sera averti par le fournisseur une adaptation du contrat sera entamée avec rémunération complémentaire par tranche de 10 giga octets.
- c) Le fournisseur veille à ce que les données sauvegardées via Internet puissent être consultées, si cela est techniquement possible.
- d) Le client n'a pas le droit de mettre cet espace mémoire à la disposition d'un tiers, ni partiellement, ni totalement, ni à titre onéreux, ni à titre gratuit.
- e) Le client s'engage à ne pas stocker sur l'espace mémoire de contenu dont la distribution, la publication et l'utilisation seraient contraires au droit en vigueur ou en contravention avec des accords passés avec des tiers.
- f) Le fournisseur est tenu, dans la limite des possibilités techniques, de prendre les dispositions adéquates et raisonnables contre la perte de données et d'empêcher l'accès non autorisé de tiers aux données du client. Pour ce faire, le fournisseur procédera à des sauvegardes régulières, protégera les données du client contre les virus et installera un pare-feu.
- g) Le client est dans tous les cas la seule habilité à avoir accès aux données, et il peut donc exiger du fournisseur la restitution de certaines données, ou de toutes les données, au cours de la durée du contrat, sans possibilité pour le fournisseur d'exercer un droit de rétention. Au choix du client, la restitution des données s'opère soit par la transmission d'un support de données, soit sous forme d'envoi via un réseau de données. Le client n'a aucun droit sur le logiciel utilisé pour constituer les données.
- h) Après résiliation du contrat, le client peut encore réclamer la restitution de ses données pendant un mois (à partir de la date de résiliation), selon les modalités expliquées au point 6 ci-dessus. Le fournisseur n'est pas obligé de continuer à sauvegarder chez lui les données du client au-delà de cette période. Si un client demandait la restitution de ses données après écoulement du délai d'un mois, et au cas où ces données étaient encore disponibles chez le fournisseur, alors le fournisseur pourrait rendre ces données au client contre paiement des frais effectivement encourus à cet effet.

Assistance technique et service clientèle

Le fournisseur répondra, par téléphone ou par écrit, aux questions et demandes (par e-mail ou par téléphone) du client, en rapport avec le logiciel « brokero » et les autres services SaaS durant les heures d'ouverture telles que publiées sur le site web www.brokero.ch, et ce, aussi vite que possible après réception de chaque message.

Déficience d'accessibilité

- a) Les adaptations, les modifications et les compléments des services SaaS faisant partie du contrat de même que les mesures servant à diagnostiquer et réparer les dysfonctionnements ne conduiront à une interruption temporaire ou à une déficience d'accessibilité temporaire que si cela s'avère nécessaire pour des raisons techniques.
- b) Le contrôle des fonctions de base des services SaaS a lieu quotidiennement. La maintenance des services SaaS se déroule en principe du lundi au vendredi, de 8 h à 19 h. En cas de panne sévère – l'utilisation des services SaaS n'est plus possible ou sévèrement limitée –, la maintenance a lieu en règle générale dans un délai de 2 heures après que le client nous ait informés ou avertis. Le fournisseur avertira le client des travaux de maintenance en temps voulu et effectuera ceux-ci aussi vite que possible.
- c) La disponibilité de service SaaS atteint 99,5% en moyenne annuelle.

Obligations du client

- a) Le client est tenu de prendre des mesures de précaution afin d'éviter l'accès de tiers non autorisés au logiciel. Au besoin, le client informera ses collaborateurs de la nécessité de respecter le copyright (droits d'auteur). Le client insistera en particulier auprès de ses collaborateurs pour que ceux-ci n'effectuent pas de copie du logiciel et ne transmettent pas de données d'accès à des tiers.
- b) Le client est personnellement responsable de la saisie et du traitement des données et informations nécessaires pour l'utilisation des services SaaS sans préjudice de l'obligation du fournisseur d'assurer la sécurité des données.
- c) Le client s'engage à tester ses données et informations contre les virus et autres programmes malveillants avant de les télécharger, et d'installer à cet effet des programmes de protection antivirus modernes et à jour.
- d) Lors de la première utilisation des services SaaS, le client doit définir lui-même un mot de passe afin de pouvoir ensuite utiliser les services SaaS. Le client est tenu de conserver son identifiant et son mot de passe secrets et de ne pas laisser des tiers y avoir accès.
- e) Le client doit immédiatement informer le fournisseur de toute utilisation non autorisée de son « User ID » et de son mot de passe ou de toute autre violation de la sécurité. Le cas échéant, le fournisseur désactivera le mot de passe du client, en accord avec ce dernier et en générera un nouveau.
- f) Le client doit prendre toutes les mesures nécessaires au maintien ou à l'amélioration de la sécurité des données, du logiciel et des connexions réseau, par appréciation du fournisseur. L'utilisateur s'engage notamment à modifier régulièrement son mot de passe, au minimum une fois tous les soixante (60) jours.

Rémunération

- a) Le client s'engage à payer au fournisseur la rémunération convenue d'après son abonnement, assorti de la taxe sur la valeur ajoutée légale, pour la mise à disposition du logiciel et le data hosting.
- b) Le fournisseur enverra au client une facture reprenant le montant contractuel porté en compte.
- c) Le fournisseur est autorisé à procéder à une adaptation de la tarification et des contenus de la prestation par voie de communication écrite au client, respectivement pour la prochaine échéance de résiliation. Les raisons qui peuvent amener une modification des

prestations sont essentiellement le progrès technique et le développement continu du logiciel. Si le client ne souhaite pas poursuivre son contrat suite à une modification de tarif, il peut exceptionnellement résilier le contrat avec un délai de 30 jours à dater du moment de la modification.

Garantie/responsabilité

- a) Le fournisseur garantit le bon état de fonctionnement et de disponibilité des services SaaS, selon les dispositions reprises dans les présentes CG.
- b) Le client s'engage à dispenser le fournisseur de toutes les revendications des tiers qui se fondent sur les données sauvegardées par lui, et à rembourser au fournisseur tous les coûts qu'il encourrait en cas de violation éventuelle des lois.
- c) Le fournisseur est autorisé à bloquer immédiatement l'espace mémoire s'il existe des raisons fondées de penser que les données stockées sont illégales et/ou portent atteinte aux droits de tiers. Par raison fondée en matière d'illégalité et/ou de violation des droits d'autrui, il faut en particulier comprendre, les démarches entreprises par les tribunaux, les autorités et/ou divers tiers pour informer le fournisseur. Le fournisseur doit informer immédiatement le client de cette restriction et de la raison qui a conduit à celle-ci. Le blocage doit être levé dès que les soupçons sont pleinement infirmés.
- d) Dans le cadre des dispositions légales, le fournisseur décline toute responsabilité envers le client (ou envers tout tiers), notamment dans l'accomplissement de ses obligations contractuelles et extracontractuelles et pour la perte de données et le manque à gagner (y compris pour négligence). Cette exclusion de responsabilité est également valable pour les dommages résultants directement ou indirectement de l'utilisation du logiciel « brokero ».
- e) Dans tous les cas, indépendamment du fondement de la responsabilité, la responsabilité réciproque des parties au contrat est limitée au montant des redevances mensuelles d'accès des douze derniers mois précédant la survenance du dommage.

Durée/résiliation/résolution

- a) La relation contractuelle démarre avec la demande et l'enregistrement effectués par le client depuis le formulaire en ligne ou depuis la confirmation de l'offre. Le client peut choisir un abonnement semestriel ou annuel.
- b) Les abonnements sont conclus pour une durée indéterminée et peuvent être résiliés par les deux parties moyennant le respect d'un préavis au plus tard 30 jours avant l'échéance de paiement.
- c) Les abonnements annuels sont conclus pour une durée d'un an. Si le client ne résilie pas son abonnement au plus tard 30 jours avant l'échéance annuelle, l'abonnement est alors prolongé automatiquement pour une nouvelle année. La facture de l'abonnement annuel est établie anticipativement, une fois par an.
- d) Procédure de résiliation : La résiliation du contrat doit être initiée par écrit. Une fois la demande de résiliation effectuée, brokero envoie un courrier de confirmation au client. Lorsque la résiliation est confirmée, le compte du client est clôturé après l'expiration du délai de préavis.
- e) Les parties sont libres d'invoquer la résolution immédiate du contrat pour de justes motifs. Le fournisseur reconnaît essentiellement, au titre de « juste motif » pouvant mener à une résolution immédiate de ce contrat, les circonstances suivantes :

- i. Si le client tombe en faillite ou qu'une requête de mise en faillite faute d'actifs est introduite contre lui ;
- ii. Si le client a été sommé de satisfaire à ses obligations de paiement en vertu de ses obligations contractuelles et s'il est en défaut de paiement d'au moins une redevance mensuelle et s'il bénéficie d'un délai supplémentaire de deux semaines et s'il est sous la menace d'une résolution de contrat, toutes démarches restant vaines ;
- iii. Si, en utilisant les services faisant l'objet du contrat, le client viole de manière fautive les règles de droit applicables ou porte atteinte aux droits de tiers en matière de droits d'auteur, de propriété intellectuelle ou de droits d'appellation ;
- iv. En cas d'utilisation par le client des services fournis à des fins criminelles, illégales et discutables du point de vue éthique.

Confidentialité

- a) Le fournisseur s'engage à garder le silence sur tous les procédés et éléments d'information confidentiels qui auraient été portés à sa connaissance dans le cadre de la préparation, de l'exécution et de l'accomplissement de ses obligations contractuelles, en particulier les secrets commerciaux ou industriels du client, et à ne pas communiquer ces informations à des tiers extérieurs sans autorisation du client. Ce principe est valable envers tous les tiers non autorisés, sauf si la transmission d'informations s'avère nécessaire à l'accomplissement correct des obligations contractuelles du fournisseur.
- b) Le fournisseur est autorisé à citer officiellement le client à titre de référence et à titre général sauf en cas d'opposition écrite expresse de la part de celui-ci, d'une manière adéquate, en référence au contrat conclu, à des fins de marketing et de vente.

Protection des données

En acceptant ces Conditions générales, le client accepte également la Politique de confidentialité (annexe 1) de brokero et le Contrat de traitement des données personnelles (annexe 2), chacun dans sa version actuellement applicable. Ces derniers sont disponibles à tout moment sur la page d'accueil de brokero. Le client déclare avoir connaissance des deux documents.

Droits de propriété intellectuelle

Tous les droits de propriété intellectuelle relatifs aux prestations de services, au logiciel « brokero », au site web et à la documentation relative aux prestations de services, demeurent la propriété du fournisseur.

Communications

- a) Toutes les communications doivent être envoyées par écrit aux adresses données par le client lors de son enregistrement et par le fournisseur sur sa page d'accueil, sauf lorsqu'un mode de communication plus strict et plus impératif est prévu au contrat ou de par la loi. Les transmissions via fax ou e-mail satisfont aux exigences de la forme écrite. Les communications du fournisseur envoyées à l'adresse e-mail indiquée par le client lors de son enregistrement sont valables dans tous les cas au titre de communication écrite.

- b) Chacun des partenaires au contrat est tenu d'informer immédiatement l'autre partenaire de tout changement d'adresse (y compris d'adresse e-mail), faute de quoi les communications envoyées par écrit à la dernière adresse connue seront réputées avoir été valablement transmises.

Clause de sauvegarde

En cas d'invalidité totale ou partielle de certaines clauses particulières du présent accord, il faut éventuellement réinterpréter, compléter ou remplacer les dispositions caduques, de sorte que l'objectif économique recherché à l'aide de ladite disposition caduque soit finalement atteint. Le même principe s'applique au cas où des lacunes dans la réglementation seraient présentes dans cet accord.

Compétence judiciaire et choix en matière de droit applicable

- a) En ce qui concerne tous les rapports juridiques émanant des présentes relations contractuelles, les parties conviennent d'appliquer le droit de la Confédération suisse, à l'exclusion des réglementations du droit international privé (DIP) et de la Convention unitaire des Nations unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CVIM).
- b) Pour tous les litiges qui pourraient naître dans le cadre de l'exécution des présentes relations contractuelles, les tribunaux de Lausanne sont exclusivement compétents.