

Conditions générales de vente (CGV)

La société xatla AG, dont le siège est à Berne (ci-après « **xatla** »), est un prestataire suisse de services de logiciels de gestion d'entreprise en mode SaaS (Software as a Service) (ci-après les « **Services** ») via une plateforme Internet accessible à l'adresse xatla.ch et/ou xatla.net (ci-après la « **Plateforme** »).

Les présentes conditions générales (CG) régissent, dans la mesure où la loi le permet et l'autorise et sauf accord contraire expressément convenu par les parties, les droits et obligations *généraux* relatifs à l'utilisation des services et à l'accès à la plateforme (ci-après l'«**accès**»). Les clients de xatla (ci-après les « **clients** ») ainsi que les utilisateurs (ci-après les « **utilisateurs** ») de la Plateforme doivent accepter les présentes CGV avant d'utiliser les Services. Tout accord contractuel divergent ou complémentaire entre les parties doit être expressément convenu.

1 Services Software as a Service (SaaS)

xatla accorde à ses clients l'accès à sa plateforme via Internet pour l'utilisation de ses services et permet le stockage de toutes les données des clients liées à l'utilisation des services jusqu'à la limite de l'espace de stockage alloué convenu (quota). L'accès est accordé à titre onéreux et est limité à la durée du contrat concerné.

xatla publie l'étendue actuelle de ses prestations *générales*, y compris le service client, les formations et l'assistance, ainsi que les coûts ou prix correspondants, sur son site web xatla.ch (ci-après le « **site web** »). Tous les coûts ou prix s'entendent nets, c'est-à-dire notamment hors TVA légale.

xatla est en droit, à tout moment, de procéder à des ajustements de l'étendue de ses services et des coûts ou prix correspondants. xatla informe ses clients de ces ajustements à sa seule discrétion. Les clients qui, en raison de ces ajustements, ne souhaitent plus utiliser les services doivent résilier le contrat avec xatla conformément au point 6 des présentes CGV.

xatla s'efforce d'améliorer et de développer en permanence ses services, ainsi que de corriger les éventuelles erreurs dans les meilleurs délais. Les clients n'ont toutefois aucun droit à de telles améliorations et développements, ni à la correction des erreurs. xatla peut, à sa seule discrétion, informer ses clients sur son site web et/ou via la plateforme des améliorations et développements en cours et prévus, ainsi que des erreurs existantes et de leur correction éventuelle.

xatla accorde à ses clients, moyennant rémunération, le droit non exclusif et non transférable d'utiliser ses services et sa plateforme pour leur usage personnel. Ce droit est limité à la durée du contrat concerné.

Les clients ne sont pas autorisés à céder leur accès à la plateforme, directement ou indirectement, à des tiers, à titre onéreux ou gratuit, ni à le mettre à leur disposition de quelque manière que ce soit. L'utilisation des services est exclusivement réservée aux clients et à leurs propres utilisateurs.

Les clients s'engagent, ainsi que leurs utilisateurs, à utiliser les services et la plateforme exclusivement dans le respect de la loi et conformément au contrat.

Tous les droits liés aux services et à la plateforme, notamment les droits de propriété intellectuelle et les droits de licence, restent la propriété de xatla.

2 Mise en service, y compris l'enregistrement

L'utilisation des services nécessite au préalable une inscription et une mise en service par les clients. xatla peut facturer des frais pour la mise en service et l'inscription ainsi que pour les services supplémentaires associés, tels que la reprise de données existantes, et pour d'autres services *supplémentaires*. xatla publie les tarifs standard des services *supplémentaires* sur son site web.

L'utilisation des services et l'accès à la plateforme sont soumis à des exigences matérielles et logicielles, qui sont publiées par xatla sur son site web. Il incombe aux clients de s'assurer qu'ils satisfont à ces exigences.

Lors de l'enregistrement, les clients reçoivent un premier compte utilisateur personnel composé d'une adresse e-mail et d'un mot de passe (ci-après les « **données d'utilisateur** »). Le premier compte utilisateur est considéré par défaut comme le compte d'administration du client concerné, à partir duquel il est possible de créer, sous sa propre responsabilité, d'autres comptes utilisateurs pour ses propres utilisateurs. Le client concerné est entièrement responsable de ses utilisateurs et de leurs comptes utilisateurs. Un compte utilisateur distinct est nécessaire pour chaque personne accédant à la plateforme.

Les données d'utilisateur doivent être traitées de manière confidentielle. Les clients et les utilisateurs sont eux-mêmes responsables de la conservation sécurisée de leurs données d'utilisateur et sont responsables de tout accès à la plateforme effectué à l'aide de leurs données d'utilisateur.

Il est interdit de s'inscrire en fournissant, en tout ou en partie, des informations fausses ou fictives. xatla est en droit, à tout moment, de supprimer les comptes d'utilisateurs contenant des informations manifestement fausses ou fictives. xatla peut refuser l'inscription de nouveaux clients et de nouveaux utilisateurs à tout moment, sans avoir à en indiquer les raisons, et ce même a posteriori.

3 Données sur la plateforme

Toutes les données des clients qui sont collectées, générées et traitées dans le cadre des services sont stockées par xatla sur sa plateforme en Suisse. xatla peut confier à des tiers l'exploitation de sa plateforme et tout autre traitement de données.

Les clients et les utilisateurs restent toujours les seuls et uniques titulaires de leurs données. Les clients et les utilisateurs sont seuls responsables de leurs données sur la plateforme et sont également seuls responsables de toutes ces données. La responsabilité comprend notamment l'autorisation et la licéité du traitement des données sur la plateforme ainsi que le respect des droits en matière de protection des données et de toutes les autres prétentions des personnes dont les données sont traitées.

Les clients sont en droit à tout moment d'exiger de xatla la restitution de leurs données, sans que xatla ne dispose d'un droit de rétention, sauf en cas de créances impayées de la part de xatla. Le transfert des données s'effectue par défaut sous forme électronique et via Internet. Les clients ne peuvent prétendre à la fourniture par xatla d'outils, notamment de logiciels, permettant l'utilisation directe de ces données. xatla peut facturer des frais supplémentaires raisonnables pour la remise des données. Le client perd son droit aux données à la fin de la relation contractuelle.

Toutes les données des clients sur la plateforme sont régulièrement sauvegardées par xatla ou par des tiers mandatés. xatla n'est toutefois pas tenue de stocker à tout moment l'intégralité

de ces données sauvegardées et en plusieurs versions. Sauf accord contraire explicite avec xatla, la sauvegarde de ses données incombe au client.

4 Facturation et paiement

Les clients sont tenus de payer les frais et/ou prix convenus et/ou publiés pour l'utilisation de l'ensemble des services ainsi que pour l'accès à la plateforme. Tous les paiements doivent être effectués en francs suisses. La facturation s'effectue en principe sur une base trimestrielle (période de facturation). xatla peut, à sa seule discrétion, prévoir une facturation plus fréquente ou moins fréquente. xatla peut, à sa seule discrétion, prévoir des acomptes ou des paiements anticipés.

Le délai de paiement des factures est de 30 jours maximum à compter de la date de facturation. La facturation par xatla peut s'effectuer directement via la plateforme et les factures correspondantes sont réputées avoir été remises au client.

En cas de retard de paiement, xatla accorde un délai supplémentaire de 10 jours. À l'expiration de ce délai, xatla est en droit de bloquer temporairement le ou les comptes d'utilisateur et, par conséquent, l'accès à l'ensemble des données et des services de xatla. Dans ce cas, la rémunération convenue reste due dans son intégralité, même pendant la durée du blocage. Pendant cette période, le client ne peut prétendre à l'accès à ses données. L'accès est réactivé après le paiement des factures impayées. En cas de retard de paiement, xatla peut facturer des intérêts moratoires de 5,0 %.

5 Responsabilité et disponibilité

xatla fournit ses services avec diligence et s'efforce à tout moment d'assurer un accès à la plateforme aussi fluide et ininterrompu que possible. Toutefois, pour des raisons techniques, xatla ne peut garantir que l'accès à la plateforme soit possible à tout moment et dans son intégralité.

xatla vise globalement une disponibilité de la plateforme de 99,9 % en moyenne annuelle. xatla s'efforce d'informer ses clients en temps utile des travaux de maintenance planifiés.

xatla n'assume aucune responsabilité et/ou garantie quant à l'absence d'erreurs dans ses services et sur sa plateforme.

xatla n'est responsable envers ses clients que des dommages causés par sa propre négligence grave ou intentionnelle, ou par celle de tiers mandatés. Dans ce cadre, xatla décline expressément toute responsabilité pour les dommages résultant d'économies non réalisées, d'un manque à gagner ou de pertes subies, ainsi que pour les dommages résultant de réclamations de tiers et de dommages consécutifs.

6 Durée du contrat et résiliation

La relation contractuelle prend effet dès l'inscription et la commande ultérieure du client (par voie électronique, orale, en ligne ou écrite). Le contrat relatif à l'utilisation des services et à l'accès à la plateforme est conclu pour une durée indéterminée. Par conséquent, la relation contractuelle concernée (psychothérapie, physiothérapie, ergothérapie, podologie, médecine complémentaire, etc.) est automatiquement prolongée d'une période de facturation supplémentaire, tant que la relation contractuelle n'a pas été résiliée conformément aux chapitres suivants.

Les parties sont en droit de résilier la relation contractuelle moyennant un préavis d'un mois, avec effet à la fin de la période de facturation en cours de l'abonnement concerné

(psychothérapie, physiothérapie, ergothérapie, podologie, médecine complémentaire, etc.). Les accords divergents concernant les délais de préavis restent réservés, notamment dans le cadre d'offres spéciales.

La résiliation peut être effectuée par courrier ou en ligne via le compte d'administration du client. Une fois la résiliation du client reçue, le compte utilisateur ou l'ensemble des comptes utilisateurs sera désactivé à l'expiration du délai de préavis d'un mois.

En cas d'utilisation non conforme aux dispositions légales des services ou de la plateforme, ainsi qu'en cas de violation des présentes CGV, d'autres accords contractuels, d'instructions légitimes éventuelles de xatla ou d'autres conditions d'utilisation éventuelles de la plateforme, xatla est en droit à tout moment de suspendre le contrat en tout ou en partie sans préavis ou de le résilier sans préavis. Dans ce cas, xatla se réserve expressément le droit de réclamer des dommages-intérêts.

7 Protection des données et confidentialité

xatla est soumise à la législation suisse en matière de protection des données, et notamment à la loi fédérale sur la protection des données (LPD). Le traitement des données des clients qui constituent des données à caractère personnel est régi par le contrat de sous-traitance de xatla.

xatla s'engage à traiter de manière confidentielle toutes les données des clients et des utilisateurs, dans la mesure où cela est légalement possible et autorisé. Cette obligation de confidentialité s'applique également après l'expiration du contrat avec les clients concernés.

xatla est autorisée à transmettre des données de clients à des tiers autorisés, dans la mesure où une telle transmission est nécessaire à la fourniture de ses services ou à la sauvegarde de ses propres intérêts légitimes et où les tiers concernés sont soumis à une obligation de confidentialité équivalente à celle prévue dans les présentes CGV.

xatla est en droit de contacter les clients et les utilisateurs par e-mail et par d'autres moyens de communication. xatla est par ailleurs en droit de citer les noms de ses clients ainsi que les logos correspondants à titre de référence à des fins de marketing et de vente. Les clients cèdent expressément et à titre gratuit à xatla les droits correspondants, notamment les droits de mention de la raison sociale ou du nom et d'utilisation d'images sans mention de l'auteur. Les clients peuvent s'opposer à une telle mention de la raison sociale ou du nom.

8 Dispositions finales

xatla est en droit de modifier les présentes CGV à tout moment sans avoir à en indiquer les motifs. Les clients existants seront informés au préalable par xatla de toute modification des présentes CGV.

Les formes de transmission permettant de prouver le contenu et la transmission par écrit sont assimilées à la forme écrite.

Les présentes CGV sont exclusivement soumises au droit suisse, en excluant notamment les dispositions du droit international privé et de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises.

Le for exclusif pour tous les litiges en rapport avec les présentes CGV, les services et/ou la plateforme est Berne, sauf si un autre for exclusif résulte de dispositions légales impératives.