Conditions générales

Édition Septembre 2026

Les présentes conditions générales permettent au Client de commander des services de développements informatiques, de conceptions, de conseils, de projets, de solutions digitales, de Cloud, de maintenances ou autres services (ensemble « ***Services*** »), ainsi que des machines ou logiciels de tiers (ensemble « ***Produits*** »), disponibles auprès de Atipik SA (« ***Atipik*** »). Les détails des Services figurent dans un contrat, offre, annexe ou commande (« ***Offre*** »). Ces conditions générales et l'Offre applicable (ensemble, le « ***Contrat*** ») constituent l'intégralité de l'accord entre le Client et Atipik.

Services

Les Services peuvent être fournis sur le site du Client ou à distance. Le Client fournit à Atipik un accès à ses sites et ses équipements informatiques pour l'exécution des Services. Il assure aussi que ses collaborateurs et ses tiers coopèrent avec Atipik, adéquatement et dans les délais. Le Client accepte qu'une coopération inadéquate ou retardée dans ses obligations peut résulter dans un effort additionnel et des frais facturables par Atipik aux taux horaires alors applicables. Chacun nommera une personne de contact compétente, responsable de la coordination au sein de son organisation.

Services Cloud

Les Services Cloud sont hébergés chez un tiers en Suisse et utilisés pour des Services gérés par Atipik, ils sont conçus pour être disponibles 24/24 et 7/7, à l'exclusion des périodes de maintenance. Le Client est notifié des maintenances planifiées. Le Client se conformera aux instructions raisonnables de Atipik et de son tiers, et est responsable de l'utilisation des Services Cloud par toute personne accédant aux Services Cloud en utilisant les droits d'accès au compte du Client.

Les Services Cloud sont conçus pour protéger le contenu placé par les clients de Atipik. Ce contenu est propriété du Client, et Atipik limite son accès et utilisation aux employés et à ses sous-traitants dans la limite des besoins pour fournir les Services. Atipik ne divulgue pas le contenu du Client et retourne ou détruit le contenu du Client à la résiliation des Services Cloud, ou à une date antérieure demandée par le Client. Atipik notifie au Client tout accès tiers non autorisé au contenu du Client dont Atipik 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, Atipik assiste le Client dans la restauration de celui-ci sur la base de la dernière copie de sauvegarde disponible, dans un format compatible.

Un Service Cloud ne peut 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, de code malveillant, ou la violation de droits de tiers.

Produits

Les Produits sont des machines ou des logiciels d'un fabricant ou éditeur tiers autres que Atipik, que Atipik procure en vue d'une acquisition par le Client (toutefois, les machines et les logiciels utilisés par des Services ne sont pas des Produits).

Atipik transfère la propriété des machines au Client dès leur livraison, sous réserve de paiement intégral. En plaçant une commande, en acceptant une Offre pour un Produit, le Client déclare accepter les conditions du fabricant ou de l'éditeur des Produits qui prévalent sur les présentes conditions générales.

Garanties

Atipik garantit qu'elle fournit les Services de façon professionnelle, par du personnel compétent, conformément aux dispositions contenues dans l'Offre applicable, incluant tous les critères d'achèvements seront conformes à l'Offre au moment de la livraison. Pour les Services faisant office d'une acceptation, la période de garantie est de 30 jours qui suit le jour de l'acceptation, ou d'une utilisation en mode productif. Pour un Produit, les éventuelles garanties et indemnisations d'un fabricant et un éditeur sur un Produit sont transférées directement au Client, sans que Atipik n'en soit l'intermédiaire et étant entendu qu'en aucune circonstance une quelconque de ces garanties ou indémnités ne sauraient s'appliquer à Atipik.

À la livraison, le Client dispose de 10 jours ouvrés pour tester les Livrables selon les critères d'acceptation définis dans l'Offre. Les anomalies sont classées : Bloquante, Majeure, Mineure. Atipik corrige les anomalies Bloquantes sous 5 jours ouvrés et Majeures sous 10 jours ouvrés, puis soumet à re-test. À défaut de réserves écrites et détaillées dans le délai, la livraison est réputée acceptée. La mise en production vaut acceptation.

Atipik ne peut garantir 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. Les délais ou dates mentionnés ne sont que des estimations. Ces garanties sont les garanties exclusives de Atipik et remplacent toutes les autres garanties, y compris celles du Code des Obligations, de non-contrefaçon et d'aptitude à l'exécution d'un travail donné. La garantie ne s'appliquera pas en cas d'utilisation incorrecte, de modification, de dommage non causé par Atipik, de non-respect des instructions fournies par Atipik.

Redevances, Taxes et Paiements

Le Client s'engage à payer tous les montants prévus dans le Contrat, tous les droits de douane, taxes ou contributions imposés au titre du Contrat. En cas de retard, chaque somme échue porte intérêt moratoire contractuel de 7 % l'an dès la demeure, outre des frais de rappel de CHF 40.– et les frais raisonnables de recouvrement. L'usage du terme « pénalité » est écarté. Le Client paye aussi pour les frais de débours raisonnablement encourus (trajet, travail ou temps de trajet en dehors des horaires normaux, parking, etc.), les frais prévisibles feront l'objet d'une mention spécifique dans l'Offre. Les redevances récurrentes de maintenance sont dues à l'avance. Les montants spécifiés dans l'Offre sont exprimés en CHF ou €, hors TVA applicable. L'Offre précisera les montants exigibles, en principes dus aux échéances suivantes : un acompte à la signature, à la livraison de la conception et à la mise en production. Les montants sont exigibles à réception de la facture et payables dans les 30 jours de la date de la facture, sauf pour l'acompte qui lui est dû à 7 jours et pour un Produit qui est pré-payable. Atipik se réserve le droit de modifier les redevances périodiques pour l'ensemble de ces clients. Un réajustement ne s'applique pas rétroactivement, mais est applicable dans tous les cas lors d'une période de renouvellement.

Responsabilité

Quelle que soit la nature, le fondement ou les modalités d'une réclamation, l'entière responsabilité de Atipik pour l'ensemble des réclamations liées au Contrat est plafonnée à dix pour cent (10 %) des montants effectivement payés par le Client pour le Service ou le Produit à l'origine de la réclamation. Pour des redevances périodiques, le plafond est égal à 10 % des redevances payées au cours des douze (12) mois précédant le fait générateur de la réclamation pour le Service concerné.

Ce plafond est global et s'applique toutes causes et tous sinistres confondus par période glissante de douze (12) mois. Il s'applique

collectivement à Atipik, à ses auxiliaires au sens de l'art. 101 CO, ainsi qu'à ses sous-traitants et fournisseurs.

Aucune stipulation du Contrat ne limite ni n'exclut la responsabilité d'une Partie : (i) en cas de dol ou de faute grave (y compris la faute grave de ses auxiliaires), (ii) en cas d'atteinte à la vie ou à l'intégrité corporelle, (iii) dans la mesure imposée par une loi impérative, notamment la LRFP (responsabilité du fait des produits), si et dans la mesure où elle s'applique.

La responsabilité de Atipik ne peut être engagée pour l'atteinte à la réputation, les dommages indirects ou consécutifs, le manque à gagner, la perte d'économies escomptées, la perte de clientèle ou la perte de données non directement causée par un manquement de Atipik. Atipik n'est pas responsable des éléments non fournis par Atipik ni des droits de tiers imputables aux contenus ou éléments fournis par le Client.

Ce que le plafond ne limite pas : (a) les sommes dues et impayées par le Client ; (b) les crédits de service prévus par le SLA, le cas échéant ; (c) les obligations d'export, de restitution et de suppression des données prévues à la clause « Réversibilité ».

Assurances

Atipik possède une assurance RC d'une couverture maximale de 5 millions de CHF par événement, ainsi qu'une assurance professionnelle d'une couverture de 1 million de CHF (couverture excluant les dommages de société basée aux Etats-Unis d'Amerique et au Canada).

Durée et résiliation

Pour les Services récurrents (comme les Services de maintenance), la durée initiale est mentionnée dans l'Offre. Cette durée initiale est automatiquement prolongée, d'année en année, pour une nouvelle période de 12 mois, à moins que le Client ou Atipik ne résilie ces Services par écrit, avec un préavis de 3 mois avant la fin de la période en cours. Une commande placée pour un Produit est non résiliable par le Client.

Atipik peut suspendre ou limiter l'utilisation des Services Cloud si Atipik 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 continuent de s'appliquer pendant une telle suspension. Si la cause de la suspension peut raisonnablement être résolue, Atipik informe le Client des mesures que ce dernier doit prendre pour rétablir les Services Cloud. Si le Client ne parvient pas à prendre lesdites mesures dans un délai raisonnable, Atipik est autorisée à résilier les Services.

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.

Propriété intellectuelle

Atipik est titulaire des droits d'auteur sur la création de ses œuvres protégées par le droit de la propriété intellectuelle au titre de l'Offre. La propriété des œuvres préexistantes ou développées séparément à l'Offre n'est pas transférée, tant celles du Client que celles de Atipik. Un logiciel est considéré comme une œuvre préexistante et est soumis à un contrat de licence distinct.

Atipik concède au Client une licence perpétuelle et irrévocable (sous réserve du respect par le Client de son obligation de paiement), mondiale et non exclusive pour utiliser, exécuter, et réaliser des produits dérivés au sein de son entreprise de ses œuvres préexistantes (hors logiciel sous licence) ou créées au titre de l'Offre. Le Client concède à Atipik une licence mondiale, gratuite et non exclusive pour utiliser, exécuter, accorder des sous-licences et réaliser des œuvres dérivées des œuvres préexistantes de manière perpétuelle et irrévocable.

Le Client accepte que Atipik signe ses créations à l'aide des mentions suivantes : "Conçu à Genève par Atipik", "Conçu en Suisse par Atipik". Sous réserve du droit du Client de retrait sur demande écrite, Atipik peut citer le nom et le logo du Client comme référence commerciale (site, présentations, appels d'offres), sans divulguer d'informations confidentielles.

Lois applicables et compétence territoriale

Chacune des parties est responsable du respect des lois et réglementations applicables à ses activités, son contenu, ainsi qu'aux restrictions de transferts de données.

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 est explicitement exclue du Contrat.

Dispositions générales

Si un accord de confidentialité distinct a été signé préalablement, celui-ci est incorporé dans le Contrat et est régi par ses dispositions. Dans le cas contraire, chaque partie s'engage à strictement respecter la confidentialité des informations confidentielles que l'autre partie lui transmet. Les informations suivantes sont considérées comme confidentielles : les secrets d'affaires, le contenu du Client, les clients et fournisseurs, les offres et documents contractuels de Atipik, les documents portant une mention « confidentiel » et celles qui sont oralement référées comme confidentielles au moment de leurs divulgations. Toutefois, du moment où une information est ou devient publiquement accessible (sans faute de la part du receveur de l'information), elle n'est plus confidentielle. La période de confidentialité est de trois ans à compter de la date de divulgation.

La commande, l'enregistrement, l'utilisation ou le paiement d'un Produit ou d'un Service vaut acceptation de l'Offre applicable. Le Contrat pouvant s'appliquer à des Offres futures, Atipik 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 nouvelles Offres et aux renouvellements. Pour les Offres renouvelables pour une période définie, le Client peut demander à ce que Atipik diffère la date d'effet jusqu'à la fin de la période contractuelle en cours.

Nos offres sont valables pendant 30 jours à compter de la date d'émission du devis.

Les données personnelles sont gérées en conformité avec la Politique de Atipik sur les données personnelles.

Le Client accepte que Atipik 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, conformément aux lois applicables à la protection des données personnelles. Le Client assure avoir obtenu l'accord nécessaire aux fins susmentionnées et Atipik se conformera à leurs demandes d'accès, de mise à jour, de correction ou de suppression de leurs coordonnées. Atipik peut utiliser des ressources d'autres sites, ainsi que celles de tiers pour la fourniture de Services.

Le Client est responsable de l'utilisation des Services et des Produits, de l'obtention de toutes les autorisations nécessaires pour utiliser, fournir, stocker et traiter du contenu dans le Cloud, ou d'autres Services et concède à Atipik les mêmes autorisations. Atipik 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.

Pendant toute la durée du Contrat et pour les 12 mois qui suivent, le Client accepte de ne pas débaucher, ni solliciter, directement ou indirectement un employé de Atipik. Dans le cas d'un manquement à cette obligation, le Client paye à la première demande l'équivalent de 24 mois du salaire brut de l'employé concerné.

Les parties sont des co-contractants indépendants. Chaque partie détermine l'affectation de son propre personnel et de ses sous-traitants, il reste responsable de leur direction, contrôle et rémunération. Toute location de personnel est explicitement exclue.

Le Contrat ne peut être cédé, en totalité ou en partie, sans l'accord préalable écrit de l'autre partie. Sont toutefois réservées, sans l'accord du Client, la cession par Atipik des droits à paiement ou d'activité partielle ou totale.

Toute notification doit être adressée par écrit à l'adresse mentionnée sur l'Offre, sauf si une partie indique par écrit une adresse différente. Le Contrat remplace toute transaction commerciale ou discussion entre les parties. En cas de contradiction, une Offre prévaut sur les dispositions des conditions générales. Tout changement au Contrat requiert la signature des deux parties.

Ni ce Contrat ni aucune transaction qui s'y réfère 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 accorde à l'autre un délai raisonnable pour remplir ses obligations. Chacune des parties convient de ne pas retarder ou retenir sans motif légitime une acceptation, un consentement ou une action similaire qui est requise de sa part au titre du Contrat.

Réclamations et signalements

Atipik met à disposition un formulaire de signalement accessible à l'adresse https://complain.atipik.ch, permettant à ses clients ainsi qu'à toute partie prenante de signaler tout dysfonctionnement relatif à une prestation, un délai, une facturation, la relation contractuelle, le traitement de données personnelles, ou tout manquement aux engagements éthiques, sociaux ou environnementaux de Atipik.

Atipik accuse réception de tout signalement dans un délai de cinq (5) jours ouvrés, réduit à deux (2) jours ouvrés lorsque le signalement est expressément qualifié d'urgent. Atipik communique sa position sur le fond dans un délai de trente (30) jours à compter de l'accusé de réception. Lorsque la complexité du dossier l'exige, ce délai peut être prolongé, moyennant information motivée adressée à l'auteur du signalement avant son échéance.

Le recours au formulaire de signalement ne dispense pas le Client des obligations de vérification et d'avis des défauts prévues aux art. 367 et 370 CO, ni de toute autre obligation légale ou contractuelle de notification. Les délais mentionnés dans cet article sont propres au traitement du signalement et n'ont ni pour objet ni pour effet de suspendre, d'interrompre ou de prolonger les délais de garantie, de prescription ou de péremption applicables.

Les parties conviennent de rechercher une solution amiable avant toute procédure judiciaire. Le recours au formulaire de signalement constitue un moyen privilégié, mais non exclusif, d'initier cette démarche. La présente disposition ne constitue pas une condition de recevabilité d'une action en justice et ne fait pas obstacle aux mesures provisionnelles ni aux actes conservatoires nécessaires à la sauvegarde des droits d'une partie.

L'identité de l'auteur d'un signalement demeure confidentielle et n'est communiquée à des tiers qu'avec son accord explicite, sous réserve des obligations légales de divulgation incombant à Atipik. Les signalements peuvent être adressés de manière anonyme, étant précisé que Atipik est alors dans l'impossibilité d'accuser réception et de communiquer sa position.

Aucun signalement effectué de bonne foi n'entraîne de conséquence défavorable pour son auteur, notamment quant à la poursuite de la relation contractuelle, aux conditions commerciales applicables ou à la priorité de traitement des demandes. Atipik se réserve le droit de ne pas donner suite aux signalements manifestement abusifs, répétitifs ou dépourvus de fondement.

Atipik tient un registre des signalements reçus et de leur traitement. Les données personnelles collectées à cette occasion sont traitées conformément à la Loi fédérale sur la protection des données et à la politique de confidentialité de Atipik.