KLARA

Une entreprise de la Poste.

Conditions générales KLARA

1. Généralités

1.1 Les présentes Conditions générales («CG») de KLARA Business SA («KLARA») s'appliquent aux offres et services de KLARA.

1.2 En s'enregistrant chez KLARA, les clientes et les clients («utilisateurs») acceptent les présentes CG et donnent l'ordre à KLARA de traiter certaines données en fonction des services concernés. À cette fin, la convention ci-jointe pour le traitement des données de commande est conclue avec l'enregistrement.

1.3 Les présentes CG s'appliquent pour toutes les offres et pour tous les services de KLARA. Pour l'utilisation de certains modules, des conditions générales complémentaires peuvent exister. En cas de contradiction, les conditions générales complémentaires s'appliquent.

2. Étendue des prestations

2.1 Par ses services, KLARA permet aux particuliers et aux entreprises, dans le cadre du «Software-as-a-Service», un traitement largement automatisé de processus administratifs et d'affaires dans les domaines de la communication, du trafic des paiements, de la gestion du personnel, de l'envoi et de la réception du courrier, de la comptabilité financière et du marketing en ligne. Les services et fonctionnalités sont décrits en détail sur les pages Web de KLARA.

2.2 Les services de KLARA sont payants. Des services et modules (widgets) supplémentaires sont disponibles séparément en abonnement. Le cas échéant, les conditions générales complémentaires des widgets s'appliquent en complément aux présentes CG.

2.3 L'utilisateur obtient le droit, à titre onéreux et non exclusif, d'utiliser les services en cloud et les widgets sélectionnés pendant la durée de validité du contrat correspondant.

2.4 Les droits d'utilisation ne sont ni transmissibles ni sous-licenciables.

2.5 KLARA est en droit de faire appel à des tiers pour fournir ses services et assurer le service clients.

2.6 Des widgets de tiers peuvent être proposés. L'utilisation de services de tiers est soumise aux dispositions de ces tiers.

2.7 KLARA reste titulaire de tous les droits relatifs aux logiciels, à la marque et à la procédure d'offres et services. L'utilisateur obtient un droit d'utilisation au sens des présentes CG.

3. Enregistrement

3.1 Afin de pouvoir utiliser KLARA, l'utilisateur doit ouvrir un compte d'utilisateur. L'enregistrement permet à l'utilisateur de s'authentifier. KLARA peut exiger des étapes d'authentification supplémentaires pour certaines applications.

3.2 Lors de l'enregistrement et d'autres manipulations d'utilisateur, l'utilisateur est tenu de fournir des informations complètes et conformes à la vérité, de maintenir à jour toutes les informations fournies (en particulier son adresse e-mail et son adresse de distribution physique) ainsi que de corriger immédiatement toute modification ou erreur. En s'inscrivant, l'utilisateur confirme avoir la capacité d'agir ou être autorisé à agir pour une tierce personne, le cas échéant avec le consentement du représentant légal.

3.3 KLARA se réserve le droit de refuser les enregistrements demandés sans en indiquer les motifs.

4. Assistance

Une assistance est mise à la disposition des utilisateurs.

5. Conclusion du contrat

5.1 L'utilisateur est lié au contrat lors de l'activation d'un widget donné.

5.2 Le contrat est en principe soumis à l'approbation de KLARA. Tout refus doit être notifié au client, si possible dans les dix jours ouvrables suivant la commande.

6. Durée du contrat et résiliation

6.1 La durée du contrat commence à courir dès la commande du client selon le chiffre 5.1, à moins qu'il ne soit refusé conformément au chiffre 5.2.

6.2 Le contrat est conclu pour la période d'utilisation sélectionnée au moment de la commande. Ensuite, sauf résiliation, il se prolonge d'une période d'utilisation de même durée.

6.3 Lorsque la période d'utilisation est mensuelle, le contrat peut être résilié pour la fin d'un mois.

6.4 Un contrat annuel peut être résilié pour la fin de l'année année contractuelle moyennant un préavis de 30 jours. Si la résiliation est tardive, le contrat est prolongé d'un an.

6.5 La résiliation doit intervenir par voie électronique dans le Widget Store KLARA ou par écrit.

7. Prix et conditions de paiement

7.1 Les prix des services et widgets sont indiqués sur le site Internet de KLARA et dans le Widget Store.

7.2 Les frais sont dus au début de la période d'utilisation.

7.3 Lors de l'utilisation des services KLARA, des frais peuvent être facturés pour le trafic de données, selon le terminal utilisé et selon les relations contractuelles avec le fournisseur de services Internet. Cela vaut aussi pour l'accès depuis l'étranger.

7.4 KLARA est en droit d'adapter les prix à condition d'en informer l'utilisateur pour le prochain terme de résiliation possible. Les motifs d'une telle modification des prestations sont en particulier les avancées techniques, le développement des prestations ou la hausse des coûts.

7.5 KLARA vérifie les données relatives à la société et les données personnelles.

7.6 Tous les prix sont exprimés en CHF et hors TVA, dans la mesure où il n'est pas précisé que la TVA est comprise. Les factures de KLARA doivent être payées dans les 10 jours à compter de la date de facturation.

7.7 Si l'utilisateur est en retard de paiement, un intérêt moratoire de 5% par an est dû. Les rappels en cas de retards de paiement sont facturés au client à raison de CHF 20.– par rappel, les autres frais d'encaissement demeurant réservés. KLARA se réserve le droit de céder à une société de recouvrement les montants facturés non payés pour lesquels le rappel est resté infructueux.

7.8 En cas de non-observation des délais de paiement, KLARA peut, après un rappel unique et sans préavis, limiter les services fournis ou les cesser, bloquer temporairement l'accès aux applications ou résilier avec effet immédiat les contrats avec l'utilisateur sans devoir l'indemniser. KLARA est en particulier en droit de faire dépendre la restitution des données enregistrées ou le déblocage de l'accès du paiement des arriérés.

7.9 La compensation de créances de l'utilisateur avec les droits de KLARA est exclue.

7.10 Lors d'achat de marchandises, celles-ci restent la propriété de KLARA jusqu'au paiement intégral. Si un paiement par mensualités a été convenu pour un service et que l'utilisateur est en retard de paiement pour l'une des mensualités, la convention de paiement par mensualités devient caduque et l'intégralité du montant restant est dû sans délai.

7.11 Si des prestataires tiers ont été chargés de procéder au recouvrement, leurs conditions générales s'appliquent.

8. Achat de marchandises

8.1 L'utilisateur est en droit de retourner les marchandises dans les 30 jours à compter du début du contrat. Les marchandises doivent être retournées par colis postal. Le client assume le risque d'expédition et les frais du renvoi.

8.2 Si des marchandises sont retournées incomplètes, endommagées ou sans leur emballage d'origine, les appareils correspondants sont facturés au client.

8.3 KLARA garantit au client deux ans d'absence de défaut des appareils achetés. En cas de défauts, le client a droit, au choix de KLARA, exclusivement à la réparation ou au remplacement par KLARA. KLARA s'efforce de fournir immédiatement au client un appareil de remplacement, mais ne peut pas garantir une disponibilité sans faille.

9. Protection des données

La gestion respectueuse des données à caractère personnel, leur protection contre les accès non autorisés ainsi que leur confidentialité revêtent une grande importance chez KLARA.

La gestion des données à caractère personnel est décrite en détail dans la déclaration de confidentialité de KLARA. La déclaration de confidentialité actuelle est disponible sur le site Web de KLARA.

Concernant le traitement par KLARA des données de contenu que l'utilisateur renseigne, importe ou génère lors de l'utilisation des services, une convention de traitement des données de commande est conclue, en annexe des présentes CG.

10. Obligations de l'utilisateur et sanctions

10.1 L'utilisateur est tenu de n'intégrer à l'application que des contenus sur lesquels il possède les droits requis. L'intégration de contenus violant des droits immatériels protégés par la loi (en particulier des droits immatériels étrangers) ou le droit de la concurrence est interdite. En outre, les contenus intégrés ne doivent pas avoir un caractère raciste, pornographique ou offensant.

10.2 En cas d'indices de comportement illicite ou contraire au contrat, KLARA peut enjoindre l'utilisateur à veiller à ce que son utilisation soit conforme légalement et contractuellement, modifier, limiter ou cesser sans préavis et sans indemnisation la fourniture de ses services, bloquer temporairement l'accès à l'application, résilier le contrat avec effet immédiat et sans indemnisation, et exiger le cas échéant le versement de dommages-intérêts ainsi que la libération de toute prétention de tiers. En outre, KLARA est en droit de supprimer, immédiatement et sans préavis, les contenus illicites, et ce, avec ou sans avertissement par des tiers.

10.3 En cas d'utilisation abusive des applications, en particulier en cas de soupçon d'acte punissable, les données peuvent être analysées en vue d'une clarification des faits et, en cas de demande fondée, être transmises aux autorités compétentes ou aux tiers touchés par l'utilisation abusive.

10.4 Si l'utilisateur constate une utilisation illicite de son compte ou s'il soupçonne une telle utilisation, il est tenu de modifier sans délai ses données d'accès et d'en informer KLARA immédiatement.

10.5 L'utilisation des services et des widgets nécessite une connexion à Internet. Le client est responsable de l'exploitation de sa connexion à Internet.

10.6 L'utilisateur est tenu d'installer les mises à jour logicielles nécessaires sur les appareils.

10.7 Si l'utilisateur a des raisons de penser que des personnes non autorisées ont pu avoir connaissance de ses données d'accès, il est tenu de modifier immédiatement ses mots de passe.

11. Garantie et responsabilité

11.1 KLARA s'applique à assurer une bonne disponibilité de ses services. Elle n'est toutefois pas en mesure de garantir un fonctionnement sans interruption et sans perturbation de son infrastructure et de ses services. La responsabilité de KLARA est exclue, dans les limites de la loi, en cas de dommages dus à un cas de force majeure ou de perturbations survenant notamment en raison d'une absence de connexion à Internet, d'interventions illicites au niveau des installations et réseaux de télécommunication, d'une surcharge du réseau, de l'encombrement volontaire des accès électroniques provoqué par des tiers, ou encore d'interruption.

11.2 Aucune garantie n'est donnée en matière de disponibilité, de qualité, d'exploitation ou d'assistance pour les services fournis par des tiers.

11.3 L'utilisateur est seul responsable de l'accès à son compte. L'utilisateur est tenu de traiter ses données d'accès de manière confidentielle et de ne les rendre accessibles qu'aux personnes autorisées. KLARA rejette ici toute responsabilité.

11.4 KLARA est responsable des dommages causés par elle volontairement ou par négligence grave. Sa responsabilité est exclue en cas de négligence légère ou moyenne, dans la mesure permise par la loi. Est en particulier exclue toute responsabilité de KLARA pour des dommages indirects ou consécutifs tels que manques à gagner, économies n'ayant pas pu être réalisées, coûts supplémentaires, pertes de données, dommages liés à des téléchargements ou prétentions de tiers.

11.5 KLARA ne saurait être tenue responsable des dommages causés par des auxiliaires ou des tiers mandatés par elle (par exemple sous-traitants, fournisseurs, etc.) à la suite d'une négligence légère ou moyenne.

11.6 Les prétentions relevant de la responsabilité du fait des produits ainsi que pour les dommages corporels demeurent réservées.

11.7 KLARA décline également toute responsabilité, dans les limites de la loi, pour les dommages résultant d'une utilisation de ses prestations contraire à la loi ou aux conditions contractuelles. Si l'utilisateur a violé le contrat ou la loi, il est alors responsable des conséquences et des prétentions de tiers. En cas de plainte déposée contre KLARA suite à une utilisation illicite ou contraire au contrat, l'utilisateur libère KLARA de toute prétention de tiers.

12. Adaptation et configuration des applications

12.1 L'étendue des services, leurs fonctionnalités ainsi que leur configuration globale peuvent être adaptées en tout temps. L'utilisateur doit être informé au préalable en cas d'adaptations importantes. L'exportation de toutes ses données personnelles est rendue possible pour l'utilisateur.

12.2 Si les adaptations entraînent une péjoration importante pour l'utilisateur, celui-ci est en droit de résilier l'utilisation des applications concernées ou l'application dans son intégralité en observant un préavis d'un mois, pour la fin de chaque mois.

12.3 KLARA est en droit de modifier en tout temps les présentes CG et les conditions générales complémentaires. Les modifications sont communiquées suffisamment tôt et dans une forme adéquate. Si l'utilisateur conteste les modifications, il peut résilier en tout temps son compte d'utilisateur ainsi que les widgets payants, pour le prochain terme de résiliation.

13. Clause de sauvegarde

Si l'une des dispositions des présentes CG ou des CG complémentaires s'avère nulle, incomplète, illicite ou inexécutable, la validité des autres dispositions n'en est pas affectée. Le cas échéant, les parties s'engagent à remplacer immédiatement la disposition concernée par une disposition valable et licite dont le contenu se rapproche le plus possible des intentions initiales.

14. For et droit applicable

Le droit suisse s'applique exclusivement à toute question ou litige en rapport avec les services, sous réserve des dispositions impératives du pays du domicile de l'utilisateur. L'application des règles de droit international privé (DIP) et de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CVIM) est exclue. Le for exclusif est le siège de KLARA; d'éventuels fors impératifs demeurent réservés.

Version 4 septembre 2023