



# 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 acceptant les présentes CG, l'utilisateur déclare en particulier être d'accord avec le traitement des données collectées à son sujet selon la manière décrite et dans les buts indiqués.

**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 priment.

### 2. Étendue des prestations

**2.1** KLARA permet aux particuliers et aux entreprises un déroulement largement automatisé de processus administratifs et d'affaires dans les domaines de la communication, du trafic des paiements, de l'administration du personnel, de la comptabilité financière et du marketing en ligne. Les prestations et fonctionnalités sont décrites en détail sur les sites Internet 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 nuage 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'utilisation 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 requis sans en indiquer les motifs.

### 4. Support

Une assistance est mise à la disposition des utilisateurs.

### 5. Conclusion du contrat

**5.1** Le client est lié au contrat lors de l'activation du widget.

**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 demande.

### 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 durée de la période d'utilisation sélectionnée dans le Widget Store. Ensuite, sauf résiliation, il se prolonge de la durée d'une même période d'utilisation.

**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 d'une année contractuelle moyennant un préavis de 30 jours. Si la résiliation est tardive, le contrat est automatiquement 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 prestations et les prix correspondants 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 aux clients 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 dix jours à compter de la date de facturation.

**7.7** Si l'utilisateur se trouve en demeure de payer, un intérêt moratoire de 5% par an est dû. Les rappels en cas de retard de paiement sont facturés au client à raison de CHF 20.– par rappel; les autres frais d'encaissement demeurent 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 le service fourni ou le cesser, bloquer temporairement l'accès à l'application ou résilier avec effet immédiat le contrat avec l'utilisateur sans devoir l'indemniser. KLARA est en particulier en droit de faire dépendre la remise des données enregistrées ou le déblocage de l'accès du paiement des arriérés.

**7.9** La compensation de créances de l'utilisateur avec celles 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 et que l'utilisateur est en demeure de payer 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 éléments 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 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

Pour le traitement des données personnelles, KLARA applique la législation sur la protection des données. KLARA s'engage notamment à observer les principes suivants.

### 9.1 Données afférentes et but du traitement:

KLARA collecte, enregistre et traite des données qui sont requises pour la fourniture des services, pour le traitement et la gestion des relations client (notamment la garantie d'un niveau de qualité des services élevé), pour la sécurité de l'exploitation et de l'infrastructure ainsi que pour la facturation (données d'utilisateur).

Les données fournies par l'utilisateur (données fournies) ne peuvent être consultées par KLARA que si cela est indispensable pour fournir le service et si l'utilisateur donne son approbation de manière démontrable, par exemple en cas d'assistance).

### 9.2 Utilisation et transmission des données:

Les données d'utilisateur ne sont utilisées que pour fournir des services individuels et pour communiquer avec l'utilisateur. S'il est fait appel à des sous-traitants, KLARA veille à ce que ces données soient utilisées uniquement pour fournir le service.

Si une transmission à des tiers est nécessaire (par exemple communication des données salariales à l'AVS ou à une assurance), l'utilisateur est informé avant le déclenchement de la fonction par le système.

Si une application est fournie conjointement avec des tiers ou si l'utilisateur se fait fournir des services de tiers via KLARA et qu'il souhaite obtenir ce service, KLARA peut remettre les données nécessaires à ces tiers (par exemple envoi physique).

Les données sont analysées à des fins de conception et de développement des applications.

Les données d'utilisateurs peuvent être utilisées à des fins de marketing si l'utilisateur le permet. Dans le cadre de l'approbation, les données utilisées à des fins de marketing ainsi que les buts poursuivis par le marketing sont décrits en détail. Cela permet par exemple de soumettre à l'utilisateur des offres personnalisées, aussi de tiers. Ce faisant, aucune donnée d'utilisateur n'est transmise à des tiers. Si l'utilisateur est interpellé par une offre qui lui est faite, il peut lui-même déclencher une livraison de données à l'émetteur tiers. En cas de demande émanant d'une autorité (par exemple dans le cadre d'une procédure pénale), les données requises sont communiquées dans la mesure où la loi le prescrit et où KLARA y est tenue.

Hormis cela, les données ne sont pas transmises à des tiers.

### 9.3 Enregistrement des données:

Toutes les données de l'application sont gérées et enregistrées sur des mémoires de données en Suisse. Les données d'utilisateur qui servent uniquement à communiquer avec l'utilisateur peuvent aussi être enregistrées à l'étranger.

### 9.4 Sécurité des données:

Les données sont protégées par des mesures adéquates et organisationnelles contre tout traitement non autorisé. La transmission des données a lieu de manière cryptée.

Lors du téléchargement de données fournies par le client, KLARA vérifie si les fichiers contiennent des codes de programmation dommageables (par exemple virus, logiciels malveillants, etc.) et se réserve le droit de rejeter le téléchargement de données contaminées par des maliciels.

### 9.5 Suppression de données:

En cas de résiliation du compte, les données sont supprimées intégralement à l'issue d'un délai de trois mois. L'utilisateur peut en outre exiger en tout temps la suppression intégrale de toutes les données le concernant. En cas de dissolution du contrat, l'exportation de toutes ses données personnelles est rendue possible pour l'utilisateur.

### 9.6 Enregistrement du comportement de l'utilisateur:

Des applications de traçage (par exemple Adobe Analytics) sont utilisées pour enregistrer le comportement d'utilisateur sous forme anonymisée. Ce faisant, l'utilisateur n'est ni défini, ni identifiable.

## 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, même 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 dommage dû à un cas de force majeure ou de perturbation survenant notamment en raison d'une absence de connexion à Internet, d'intervention illicite 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. Est en particulier exclue toute responsabilité pour des dommages indirects ou consécutifs tels que manques à gagner, économies n'ayant pas pu être réalisées, coûts supplémentaires, pertes de données, dommages ensuite de téléchargements ou de 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 la configuration globale peuvent être adaptées en tout temps. L'utilisateur doit être informé au préalable en cas d'adaptation importante. 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, en observant un préavis d'un mois, l'application dans son intégralité, 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 le présent service, sous réserve des dispositions impératives du pays du domicile de l'utilisateur. L'application des règles de droit international privé et de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises est exclue. Le for exclusif est le siège de KLARA; d'éventuels fors impératifs demeurent réservés.