

# Conditions générales de vente de TaxWare AG

## 1 Champ d'application et validité

Les présentes conditions générales de vente (CGV) ont pour objet l'utilisation des services et produits que TaxWare AG (ci-après «TaxWare») fournit à ses clients (ci-après «le client»).

L'utilisation des produits TaxWare, la signature ou le renvoi du contrat de licence ou du contrat individuel (ci-après «le contrat»), l'utilisation des services ou le paiement de la facture valent acceptation par le client, sans modification et dans leur intégralité, des conditions ci-dessous.

Les CGV font partie intégrante du contrat avec le client.

## 2 Éléments du contrat

### 2.1 Contrat de licence

Par la conclusion du contrat de licence, le client (titulaire de la licence) acquiert le droit d'utiliser les programmes sous licence de TaxWare (concedant) dans les conditions convenues. Les niveaux et le périmètre d'utilisation ainsi que les frais de licence sont définis au contrat de licence et dans d'éventuels avenants au contrat de licence.

### 2.2 Hiérarchie

En cas de contradiction entre les dispositions des éléments du contrat, le contrat prévaut sur les CGV. Les présentes CGV prévalent sur l'offre acceptée. Les parties contractantes se réservent le droit de convenir de dispositions différentes dans le contrat.

Les conventions annexes et les dérogations aux présentes CGV doivent être expressément désignées comme telles dans le contrat. Pour être valables, elles doivent être mentionnées par écrit et confirmées par écrit par les deux parties.

## 3 Droit d'utilisation des programmes sous licence TaxWare

### 3.1 Contenu et périmètre

Le client acquiert le droit non exclusif, non transférable et payant d'utiliser le matériel de licence pendant la durée du contrat de licence, conformément aux niveaux d'utilisation définis dans le contrat de licence, dans sa propre entreprise et - s'il en est convenu ainsi - dans les entreprises qu'il contrôle, pour ses propres activités et pour ses clients finaux. Toute autre utilisation ou toute modification par rapport aux niveaux d'utilisation définis nécessite un accord écrit préalable avec TaxWare, en particulier lorsque le matériel de licence ou ses résultats, tels que les calculs et les évaluations, sont mis à la disposition de tiers qui les utilisent à leur tour pour fournir leurs prestations, par exemple à des fins de publication.

### 3.2 Utilisation

L'utilisation conforme au contrat de licence inclut la lecture, l'enregistrement et l'utilisation du matériel de licence dans le périmètre défini, sous une forme lisible par machine sur le système informatique, c'est-à-dire l'utilisation des programmes, en tout ou partie, et l'utilisation de la documentation correspondante. Le client a le droit de copier le matériel de licence si l'utilisation conforme au contrat ou la garantie le nécessitent.

### 3.3 Modifications

Le client a le droit d'adapter le matériel de licence à ses besoins en le paramétrant et de le combiner à d'autres programmes.

Toute autre modification, en particulier du code du programme, est interdite. Si le client est contractuellement autorisé à intervenir sur le code, il effectue les modifications à ses risques et périls.

## 4 Respect des droits de propriété et de propriété industrielle

### 4.1 Droits de propriété et de propriété industrielle

TaxWare détient tous les droits d'auteur et de propriété et, dans la mesure où ils sont enregistrés, les droits de propriété industrielle (brevets, marques, etc.) sur les programmes sous licence TaxWare. Le client acquiert uniquement les droits d'utilisation du matériel de licence qui lui ont été expressément accordés dans le cadre du contrat de licence.

Les droits d'auteur et de propriété ainsi que les éventuels droits de propriété industrielle sur les programmes sous licence TaxWare restent la propriété de TaxWare pendant la durée du contrat de licence et après sa résiliation.

### 4.2 Respect des droits de propriété et de propriété intellectuelle

Le client respecte les droits de propriété et de propriété industrielle de TaxWare et s'engage à informer immédiatement TaxWare des éventuelles violations et attaques de tiers (voir également à ce sujet le point 12.2.).

### 4.3 Obligation de confidentialité

Le matériel de licence contient des informations, des idées, des concepts et des procédures qui constituent des secrets d'affaires de TaxWare. Le client s'engage à ne pas donner accès à des tiers au matériel de licence, en tout ou en partie, sous quelque forme que ce soit, ni à le publier, sauf s'il y est contraint par la loi.

Le client veille à ce que les tiers n'aient accès au matériel de licence que s'ils se trouvent dans ses locaux en vue de l'utiliser conformément au contrat ou s'ils accèdent au matériel de licence depuis un terminal distant avec son accord. Le client s'engage également à ne pas donner à des tiers l'accès aux données qui lui ont été confiées en tant que matériel de licence. Si le client transmet des supports de stockage de données ou une machine à un tiers, il est tenu d'effacer le matériel de licence stocké.

### 4.4 Sauvegarde et stockage externe

TaxWare est prêt, si le client le souhaite, à déposer en fiducie, aux frais du client, le code source de la dernière version du logiciel sous licence auprès d'un tiers à définir conjointement (avec droit d'accès du client en cas de dissolution de TaxWare sans transmission des droits).

## 5 Livraison

Sauf accord sur les délais, la livraison des programmes sous licence TaxWare a lieu après la signature juridiquement valable du contrat et celle des éventuelles nouvelles versions au moment venu.

## 6 Frais de licence

### 6.1 Niveaux d'utilisation

Les frais de licence sont déterminés au début du contrat sur la base du périmètre et des niveaux d'utilisation définis et sont indiqués dans le contrat de licence.

### 6.2 Type de frais

Les frais de licence sont des frais annuels récurrents. Les frais de licence permettent au client de payer les droits d'utilisation en fonction des niveaux et du périmètre d'utilisation décrits dans le contrat de licence.

### 6.3 Modification des frais

- Les frais de licence convenus au début du contrat sont fixés pour une période de douze (12) mois.
- En cas de modification du niveau d'utilisation convenu au début du contrat, les frais de licence seront réévalués par TaxWare et la différence avec les frais de licence payés sera facturée au client.
- TaxWare peut augmenter les frais de la licence annuelle suivant moyennant un préavis de trois (3) mois pour TaxWare Software ou de six (6) mois pour TaxServices.
- En cas de modification des niveaux d'utilisation communiquée par le client ou constatée par TaxWare, les frais de licence annuels sont également modifiés rétroactivement.
- Le client doit immédiatement informer TaxWare par écrit de toute modification du périmètre d'utilisation. En cas de sous-utilisation éventuelle, le client n'a pas droit à la modification et au remboursement des frais de licence convenus.
- Droit de résiliation

Si le client n'accepte pas la modification des frais, il peut résilier le contrat de licence moyennant un préavis de trois (3) mois fin de mois. Le client ne dispose d'aucun autre recours pour s'opposer à la modification des frais.

## 7 Conditions de paiement

Les frais de licence sont facturés à la livraison du logiciel, TVA en sus, et leur montant net est à régler sous trente (30) jours.

Les frais de licence annuels récurrents sont facturés pour la première fois au bout d'un an. La facturation est effectuée conformément aux spécifications du contrat de licence, TVA en sus. Le délai de paiement est de trente (30) jours.

En cas de non-paiement, la mise en demeure intervient dès le premier rappel. Dans ce cas, TaxWare est en droit de réclamer des intérêts de retard à hauteur de 5% par an. Sauf accord écrit préalable de TaxWare, le client n'est pas autorisé à déduire ses créances de celles de TaxWare.

## 8 Maintenance du programme et assistance

Dans le cadre du contrat de licence, TaxWare fournit les services ci-dessous, qui se limitent à la dernière version valide et non modifiée d'un programme sous licence et à ses versions.

### 8.1 Maintenance du programme

TaxWare fournit les services suivants au client:

- La fourniture de codes de programmes étendus, développés ou améliorés sous la forme de versions ou de ServicePacks
- Information sur les nouvelles méthodes et procédures de déploiement et d'utilisation des programmes.

### 8.2 Dépannage et assistance

TaxWare fournit des programmes corrigés et les codes de correction ou publie les solutions alternatives selon la classification des degrés de gravité suivante:

- Degré de gravité 1: l'application n'est plus utilisable dans son ensemble, problèmes graves d'intégrité de l'application et des données. Début des travaux immédiat, livraison du code correctif sous forme de ServicePack individuel en urgence.
- Degré de gravité 2: problèmes opérationnels graves sur une ou plusieurs transactions principales. L'application dans son ensemble est encore opérationnelle. Début des travaux dans les trois (3) jours ouvrables. Livraison du code correctif sous forme de ServicePack individuel dans les meilleurs délais.
- Degré de gravité 3: l'erreur du programme perturbe le traitement normal. Le fonctionnement dans son ensemble est assuré. Début des travaux dans les trente (30) jours. Fourniture d'une solution alternative et/ou du code correctif dans le prochain ServicePack ou la prochaine version.
- Degré de gravité 4: modifications demandées par le client n'affectant pas le traitement correct des données (par exemple, affichage). Inclusion dans le catalogue des demandes du client.

## 9 Centre d'assistance

En plus de la maintenance centrale du programme, le centre d'assistance TaxWare est à la disposition du client pour lui fournir des conseils et des renseignements par téléphone pendant les heures de bureau. Ces services d'assistance téléphonique sont inclus dans la cotisation annuelle.

## 10 Garantie et responsabilité

### 10.1 Garantie et responsabilité pour les fonctions du programme

TaxWare garantit au client que les programmes sous licence, qui sont soigneusement contrôlés avant la livraison/l'installation, correspondent aux spécifications définies lors de la conclusion du contrat et ne présentent aucun défaut susceptible de limiter ou d'annuler l'utilisation prévue au contrat. En cas de défauts imputables à TaxWare, le client dispose uniquement d'un droit de réparation gratuit et ne peut prétendre à une réduction ou à un remboursement des frais de licence convenus.

### 10.2 Virus

TaxWare s'engage à livrer uniquement des programmes sous licence fabriqués et distribués dans le respect de procédures strictes de protection contre les virus. Si le client suspecte un programme sous licence fourni par TaxWare d'être infecté par un virus ou si un virus a été détecté, TaxWare aide à clarifier la situation. Si TaxWare est responsable de la présence du virus, il le supprime du programme sous licence ou fournit gratuitement une copie exempte de virus.

### 10.3 Limitation de la garantie

TaxWare ne peut pas fournir de garantie si le défaut d'un programme sous licence est dû à des circonstances qui ne lui sont pas imputables, notamment

- La modification des conditions d'utilisation et d'exploitation,
- Des interventions sur le produit par le client ou des tiers ou
- Des erreurs de manipulation imputables au client.

En outre, TaxWare ne peut pas garantir que les produits du programme pourront être utilisés sans interruption et sans erreur dans toutes les combinaisons souhaitées par le client, quels que soient les données, les systèmes informatiques et les programmes, ni que la correction d'une erreur de programme exclura l'apparition d'autres erreurs de programme.

### 10.4 Exclusion de responsabilité

TaxWare n'est pas responsable des dommages directs ou indirects causés au client par les programmes sous licence TaxWare défectueux (tels que les interruptions d'exploitation, les dépenses supplémentaires ou les frais de personnel du client, les économies non réalisées, le manque à gagner, les prétentions en dommages-intérêts de tiers, les pertes de production, les atteintes à la réputation, les dommages résultant de la perte de données, etc.).

Cette exclusion de responsabilité ne s'applique pas s'il est prouvé que le défaut invoqué est intentionnel ou dû à une faute grave commise par TaxWare. Dans ce cas, le montant de la responsabilité est limité comme suit: la responsabilité de TaxWare est engagée jusqu'à concurrence d'un (1) droit de licence annuel récurrent de l'application concernée, mais au maximum CHF 100 000. Le client doit apporter la preuve du dommage qu'il a subi.

## 11 Responsabilité du client

Le client est responsable de manière illimitée envers TaxWare des dommages causés par une intention illégale ou une négligence grave. La responsabilité du client est expressément exclue en cas de négligence légère.

## 12 Garantie légale

### 12.1 Contenu

TaxWare garantit au client qu'elle détient l'intégralité des droits d'auteur et de propriété industrielle existants (brevets, marques, etc.), ainsi que les éventuels droits d'utilisation des programmes sous licence TaxWare.

### 12.2 Défense contre les attaques

Si un tiers attaque le client en raison de l'utilisation des programmes sous licence TaxWare et/ou porte plainte à son encontre, TaxWare doit en être immédiatement informée par écrit. TaxWare est en droit de mener et de conclure, à la place du client, des négociations extrajudiciaires et/ou un éventuel procès avec le tiers. TaxWare prend en charge les frais occasionnés par le litige avec le tiers ainsi que les éventuels droits à dommages-intérêts accordés par le tribunal ou négociés.

### 12.3 Réutilisation des programmes sous licence TaxWare

Si un tiers intente une action en justice contre le client, en invoquant ses propres droits, en raison de l'utilisation d'un programme sous licence TaxWare ou si TaxWare est convaincue de la probabilité d'une telle action, TaxWare, pourra, à sa discrétion:

- soit remplacer le programme sous licence TaxWare, soit le modifier de manière à ce que toute utilisation ultérieure ne puisse plus porter atteinte aux droits allégués du tiers;
- exiger du client qu'il lui restitue le matériel de licence TaxWare, y compris toutes les copies et copies partielles, et lui rembourser les derniers frais de licence annuels payés, réduits de 25%.

### 12.4 Limitation de responsabilité

TaxWare est libérée des obligations susmentionnées si la réclamation du tiers est due au fait que le matériel de licence TaxWare a été modifié par le client ou utilisé d'une manière différente de celle définie dans le contrat de licence.

Le client ne peut faire valoir d'autres droits que ceux décrits ci-dessus au titre de la « garantie légale », ce qui signifie que TaxWare n'assume aucune autre responsabilité.

## 13 Début, durée et résiliation du contrat de licence

Le contrat de licence prend effet à la date de signature et est conclu pour une durée indéterminée. Le contrat de licence peut être résilié comme suit:

### 13.1 Résiliation par le preneur de licence

La licence est concédée pour une durée de douze (12) mois à compter du 1<sup>er</sup> jour du mois suivant la date d'expédition ou du début de l'année de licence, conformément au contrat. À l'issue de cette période, le contrat est reconduit tacitement pour douze (12) mois supplémentaires, à moins qu'il ne soit résilié par écrit, avec un préavis de trois mois avant la fin de la période de licence ou de la licence annuelle, conformément au contrat.

### 13.2 Résiliation par TaxWare

Si le client ne respecte pas ses obligations prévues par le contrat de licence malgré un avertissement écrit, TaxWare peut résilier le contrat immédiatement ou moyennant un préavis. Si TaxWare retire du marché un programme sous licence dans son ensemble et/ou cesse d'en assurer le support, un délai de notification de douze (12) mois s'applique.

### 13.3 Effets de la résiliation

À compter de la prise d'effet de la résiliation, le client n'est plus autorisé à utiliser le matériel de licence. Le client est en outre tenu de détruire ou d'effacer dans un délai de trente (30) jours l'original du matériel de licence, y compris toutes les copies ou copies partielles, ainsi que toutes les copies du matériel de licence concerné qui ont été modifiées et associées à d'autres programmes.

Les frais de licence récurrents ne sont plus dus dès la prise d'effet de la résiliation. Toutefois, le client ne peut prétendre à un remboursement des frais de licence.

## 14 Autres dispositions du contrat de licence

### 14.1 Forme écrite

Les modifications et les ajouts au contrat de licence (y compris aux avenants, annexes, etc.) ne sont valables et n'ont d'effet juridique que s'ils sont convenus par écrit et signés par les deux parties.

### 14.2 Transmission des droits

Les droits et obligations du client découlant du contrat de licence ne sont pas transférables sans l'accord écrit de TaxWare. Si la distribution des programmes sous licence n'est plus assurée par le donneur de licence, TaxWare garantit la transmission des droits.

### 14.3 Confidentialité et protection des données

Dans le cadre des relations commerciales avec le client, le traitement des données personnelles au sens de la loi sur la protection des données, telles que les adresses des clients et des collaborateurs, le lieu d'installation, les interlocuteurs et autres spécifications, est inévitable. Sauf accord contraire, le client accepte que de telles données soient communiquées et traitées au sein de TaxWare.

La politique de protection des données de TaxWare, disponible séparément, qui comprend également la vérification de la clé de licence, fait partie intégrante du présent contrat (cf. annexe 1, chiffre 1).

## 15 Obligation mutuelle d'information, d'assistance et de coopération

Le client est tenu de soutenir les prestations de TaxWare à chaque phase par des mesures de collaboration actives et appropriées. Outre les obligations de coopération expressément définies au contrat, TaxWare peut à tout moment imposer au client d'autres obligations de coopération si cela est nécessaire à la bonne exécution des prestations faisant l'objet du contrat.

Le client est seul responsable de la mise en place de mesures de sécurité appropriées et nécessaires, telles que la sauvegarde des données, visant à récupérer ses informations et données en cas de perte ou de modification non autorisée ou involontaire.

Les parties contractantes s'informent mutuellement et le plus tôt possible des conditions particulières ainsi que des prescriptions légales, administratives et autres, dans la mesure où elles sont importantes pour l'exécution des travaux.

Si le client ne respecte pas les obligations susmentionnées et s'il en résulte des retards et/ou des dépenses supplémentaires, les frais supplémentaires qui en découlent sont à la charge du client.

## 16 Confidentialité et protection des données

Les parties contractantes s'engagent à respecter la confidentialité des faits et des données qui ne sont ni de notoriété publique ni accessibles à tous. Cette obligation doit également être imposée aux tiers impliqués. En cas de doute, les faits et données doivent être traités de manière confidentielle. Les obligations de confidentialité s'appliquent dès les négociations contractuelles et subsistent pour une durée indéterminée après la fin de la relation contractuelle ou après l'exécution des prestations convenues. Les obligations légales d'information demeurent réservées.

TaxWare et le client veillent à la protection et à la sécurité des données dans leur domaine d'influence respectif.

TaxWare ne conserve les données personnelles que dans la mesure et pendant la durée nécessaire à la fourniture des prestations ou si TaxWare y est légalement tenue.

Dans le cadre de la fourniture des services, TaxWare traite les données du client exclusivement aux fins de l'exécution du contrat. Dans la mesure où TaxWare traite des données personnelles pour le client en tant que sous-traitant au sens de la législation applicable en matière de protection des données, elle le fait exclusivement de la manière définie dans l'accord sur le traitement des données à caractère personnel conformément à l'annexe 2 des présentes CGV et exclusivement pour les finalités poursuivies par le client. Dans ce cas, le client est seul responsable de la détermination des finalités et des moyens du traitement ou de l'utilisation des données personnelles par TaxWare dans le cadre du contrat et, en particulier, du fait que ce traitement ne viole pas les lois applicables en matière de protection des données.

## 17 Cas de force majeure

TaxWare n'est pas responsable des violations de contrat si elle n'est pas en mesure de respecter ses obligations contractuelles pour des raisons de force majeure, par exemple événements naturels, guerre, émeutes, épidémies et pandémies, accidents, perturbations importantes de l'exploitation, conflits du travail, retards ou erreurs de livraison ou mesures administratives, etc. TaxWare s'efforce de remplir ses obligations contractuelles dans les meilleurs délais.

Si, malgré toute la diligence déployée, une partie contractante ne peut pas remplir ses obligations contractuelles en raison d'un cas de force majeure, l'exécution du contrat ou le délai d'exécution du contrat sera reporté en fonction de l'événement survenu, même en cas d'opérations à jour fixe relatif et absolu.

## 18 Modifications des CGV

TaxWare peut modifier à tout moment les présentes CGV, y compris la politique de confidentialité du logiciel TaxWare figurant à l'annexe 1 et l'accord sur le traitement des données à caractère personnel figurant à l'annexe 2. Elle attribue un numéro de version aux CGV et aux différentes annexes. La version en vigueur des CGV peut être consultée et imprimée sur [www.taxware.ch/AGB](http://www.taxware.ch/AGB) et entre en vigueur dès sa mise en ligne et son annonce écrite par e-mail. Si le client n'accepte pas les modifications, il a la possibilité d'en informer TaxWare par écrit et par lettre recommandée dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception de la notification. Sans notification écrite dans ce délai, les modifications sont considérées comme acceptées par le client. La preuve de la notification doit être apportée par le client.

Si une partie des présentes conditions générales, y compris la politique de confidentialité du logiciel TaxWare figurant à l'annexe 1 et l'accord sur le traitement des données à caractère personnel figurant à l'annexe 2, s'avérait ou devenait invalide, la validité des autres dispositions n'en serait pas affectée. Dans un tel cas, les parties contractantes remplaceront les dispositions invalides par des dispositions dont l'objectif économique se rapproche le plus possible de celui des dispositions précédentes.

## 19 Droit applicable / tribunal compétent

Les relations juridiques avec TaxWare sont exclusivement régies par le droit suisse.

Les dispositions de la Convention des Nations unies sur les contrats de vente internationale de marchandises sont exclues.

Le for exclusif est le siège de TaxWare AG.

Schönbühl, octobre 2024

# Annexe 1: Politique de confidentialité du logiciel TaxWare

La gestion des licences, mais aussi l'amélioration de la maintenance et le développement continu du produit reposent sur les interfaces décrites ci-dessous, qui fournissent à TaxWare AG des informations à des fins exclusivement internes.

## 1 Vérification de la licence

Le produit TaxWare est protégé par des droits d'auteur. Lors de l'achat, le client reçoit une clé de licence qui est vérifiée lors de la première mise en service. Cette vérification s'effectue via Internet par le biais d'une comparaison sur un serveur central de gestion des licences TaxWare. Si cette comparaison ne peut pas être effectuée ou si la licence n'est pas valide, le programme ne peut plus être lancé après un certain délai jusqu'à ce qu'une nouvelle vérification de la licence puisse être effectuée avec succès. Cette comparaison est répétée périodiquement pendant toute la durée d'utilisation du logiciel TaxWare. Le client prend note du fait qu'une connexion Internet est nécessaire pour utiliser TaxWare.

### 1.1 Quelles sont les données transmises?

Les données suivantes sont transmises pour permettre l'octroi de la licence:

- Informations sur la licence, comme la clé de licence
- Informations sur l'utilisateur, par exemple l'identifiant de profil de l'utilisateur
- Informations techniques telles que la version du programme

Les données sont transmises sous forme cryptée à un serveur de TaxWare AG. Elles sont supprimées à la fin du contrat de licence.

### 1.1 À quoi servent les données?

La licence vérifie les points suivants:

- La clé de licence est-elle valide?
- Quels sont les modules sous licence?  
Nécessaire pour débloquer les modules sous licence et bloquer les modules non licenciés.
- Combien d'utilisateurs sont actifs sur la clé de licence?
- Quelle est la durée de validité de la licence?  
Si la licence est expirée, l'accès est bloqué à la date d'expiration. Si la licence est active, elle est généralement débloquée pour 30 jours supplémentaires.

### 1.2 Est-il possible de désactiver cette fonction?

La licence est vérifiée automatiquement et périodiquement, généralement une fois par jour au démarrage de TaxWare. Comme il s'agit de la vérification d'une licence contractuelle, il n'est pas possible de désactiver le transfert de données et la vérification de la licence. Pour la première licence de TaxWare, le client doit être en ligne pour effectuer la vérification de la licence. Si un poste de travail n'est pas connecté à Internet pendant la vérification périodique et que le transfert ne peut donc pas avoir lieu, la licence existante peut être utilisée, mais elle expire généralement après 30 jours. TaxWare ne peut alors plus être utilisé avant que l'installation concernée ne puisse à nouveau procéder à la vérification de la licence auprès de TaxWare AG via Internet.

## 2 Formulaire de feedback

Si le programme détecte une erreur technique ou si l'utilisateur a, de manière générale, une question sur TaxWare, il a la possibilité de remplir un formulaire de feedback pré-formaté et de le transmettre à TaxWare AG.

Quelles sont les données transmises?

Si un feedback ou un rapport de problème (en cas d'erreur de programme) est créé, les données suivantes sont transmises à TaxWare AG:

- Données saisies par l'utilisateur dans le formulaire de feedback, y compris l'adresse e-mail et les fichiers joints et/ou les copies d'écran.
- Données techniques:
  - Version du programme utilisé
  - Informations sur le matériel et le système d'exploitation
  - Informations sur le temps de réaction de TaxWare
  - En cas d'erreur de programme, des informations techniques supplémentaires (journal) sont transmises.

En ce qui concerne les données techniques, il n'est pas exclu que des données relatives à l'utilisateur soient également envoyées, par exemple le chemin du profil. Ces données ne sont toutefois utilisées que pour analyser le problème et à aucune autre fin.

### 2.1 À quoi servent les données?

L'adresse e-mail est utilisée pour informer le client de l'état actuel de sa demande de feedback.

Les autres données transmises par le client à TaxWare AG au moyen du formulaire, ainsi que les données techniques, servent uniquement à analyser le problème rencontré par le client. En règle générale, cela permet de localiser et donc de corriger plus rapidement l'erreur. Les informations sur le temps de réponse du système aident à localiser d'éventuels problèmes de performance. Les informations servent ainsi à augmenter la disponibilité du support et à améliorer le produit en général.

### 2.2 Est-il possible de désactiver cette fonction?

La fonction est exécutée exclusivement à la demande de l'utilisateur, qui doit déclencher activement l'envoi de cette information pour chaque cas. C'est donc à l'utilisateur de décider s'il veut utiliser ce moyen de communication avec TaxWare AG et avec quelles informations.

## 3 Statistiques

Afin d'optimiser le développement de TaxWare, des données statistiques sont collectées et transmises. Ces données permettent à TaxWare AG de déterminer comment TaxWare est utilisé et si des problèmes sont apparus.

### 3.1 Quelles sont les données transmises?

- Utilisateurs, anonymisés:  
Pour chaque utilisateur, un identifiant aléatoire est généré. Il ne contient aucune information personnelle.
- Fonctions utilisées:  
Quelles fonctions ont été utilisées et quel a été le temps de réponse au démarrage de chaque fonction.
- Données techniques:
  - Version du programme utilisée
  - Informations sur le matériel et le système d'exploitation
  - Informations sur le temps de réaction de TaxWare
  - En cas d'erreur de programme, des informations techniques supplémentaires (journal) sont transmises.

En ce qui concerne les données techniques, il n'est pas exclu que des données relatives à l'utilisateur soient également envoyées, par exemple le chemin du profil. Ces données ne sont toutefois utilisées que pour analyser le problème et à aucune autre fin.

### 3.2 À quoi servent les données?

Elles servent, d'une part, à évaluer l'intensité de l'utilisation des différentes fonctions de TaxWare, ce qui permet d'améliorer et de prioriser le développement de TaxWare de manière ciblée. D'autre part, elles servent à analyser les problèmes rencontrés afin de pouvoir les résoudre. Les temps de réaction du programme sont également analysés. Cela permet d'améliorer la performance de TaxWare de manière ciblée.

### 3.3 Est-il possible de désactiver cette fonction?

Les données statistiques saisies sont automatiquement transmises chaque jour à TaxWare AG. Cette fonction de transfert peut être désactivée à tout moment dans le menu Options, sous les paramètres généraux. Elle est activée par défaut. Si la fonction est désactivée, aucune donnée statistique n'est transmise.

Schönbühl, octobre 2024

# Annexe 2: Accord sur le traitement des données à caractère personnel

## 1 Objet et champ d'application

Le présent accord sur le traitement des données à caractère personnel précise les droits et obligations de TaxWare et du client en matière de protection des données, sur la base des dispositions contraignantes, notamment de la loi suisse sur la protection des données.

Dans le cadre de la prestation de services, TaxWare ou le sous-traitant mandaté par TaxWare a accès, consulte ou stocke des données personnelles pour le compte et les besoins du client (« traitement des commandes »).

Les données personnelles concernées par le traitement des commandes sont celles que le client, à sa discrétion, transmet à TaxWare pour le traitement des données.

Le client confirme et TaxWare reconnaît que le client est et reste responsable du traitement des données à caractère personnel conformément aux lois applicables en matière de protection des données.

S'il existe, en sus du présent accord sur le traitement des données à caractère personnel, un autre contrat entre le client et TaxWare, les dispositions contractuelles dudit contrat prévalent sur celles du présent accord sur le traitement des données à caractère personnel, à l'exception des dispositions de la loi sur la protection des données.

## 2 Lieu de traitement

Sauf accord contraire, le traitement des données a lieu exclusivement en Suisse.

Un traitement dans d'autres pays n'est autorisé qu'avec l'accord écrit préalable du client et uniquement dans la mesure où il existe une décision d'adéquation ou si un niveau de protection des données approprié est assuré par d'autres garanties adaptées.

## 3 Droits et obligations du client

Le client est seul responsable de l'évaluation de la légitimité du traitement demandé et de la protection des droits des personnes concernées. TaxWare informera immédiatement le client si les personnes concernées font valoir leurs droits auprès de TaxWare.

Le client transmet toutes les commandes, commandes partielles et instructions par écrit. En cas d'urgence, le client peut également donner des instructions orales, qui doivent toutefois être confirmées immédiatement par écrit ou sous un format électronique documenté.

Le client informe immédiatement TaxWare s'il constate des erreurs ou des irrégularités dans le cadre du traitement des données personnelles par TaxWare.

Le client garantit que toutes les conditions ou justifications nécessaires pour le traitement prévu au contrat (consentement, etc.) sont réunies. Il s'engage à communiquer immédiatement à TaxWare toute modification éventuelle (par exemple retrait des consentements par les personnes concernées).

## 4 Obligations de TaxWare

### 4.1 Lien d'autorité

TaxWare traite les données personnelles exclusivement conformément aux dispositions du présent contrat et aux autres instructions du client, à moins que TaxWare ne soit légalement tenue de procéder à un traitement particulier.

En outre, TaxWare n'utilise les données personnelles à aucune autre fin, notamment à ses propres fins, et n'est pas autorisée à les transmettre à des tiers.

Les instructions sont données à TaxWare par écrit.

### 4.2 Obligation d'information

Si, pour quelque raison que ce soit, TaxWare n'est pas en mesure de remplir ses obligations au titre du présent accord sur le traitement des données à caractère personnel ou si cela est prévisible, elle s'engage à en informer le client. TaxWare est alors en droit de suspendre immédiatement le traitement des données.

### 4.3 Notification des violations de la protection des données personnelles

En cas de perturbation du traitement ou de violation de la protection des données, TaxWare prend toutes les mesures raisonnables, appropriées et nécessaires pour sécuriser les données et limiter les dommages éventuels. TaxWare s'engage à informer le client de toute violation des dispositions relatives à la protection des données personnelles ou des dispositions prises dans le présent contrat et/ou des instructions données par le client. TaxWare documente l'incident et aide le client à remplir ses obligations de signalement et d'information.

### 4.4 Confidentialité

TaxWare respecte la confidentialité des données personnelles lors de leur traitement. Elle ne peut rendre les données personnelles accessibles à des tiers, les transmettre, les divulguer ou donner des renseignements à leur sujet qu'avec l'accord écrit préalable du client.

TaxWare garantit qu'elle a formé les personnes qu'elle emploie pour le traitement des données aux dispositions de protection des données qui leur sont applicables avant le début du traitement. L'obligation de respecter la confidentialité s'applique également après la fin du présent contrat.

### 4.5 Traitement par des sous-traitants

TaxWare est en principe autorisée à faire appel à des sous-traitants dans le cadre de la prestation de services de TaxWare.

En cas de recours à un sous-traitant, TaxWare doit lui imposer les mêmes obligations incombant au client que celles découlant du présent contrat. TaxWare doit s'assurer que le sous-traitant est en mesure de respecter ces obligations.

### 4.6 Contact chez TaxWare pour les questions relatives à la protection des données

TaxWare AG  
Datenschutz  
Bahnhofstrasse 5  
3322 Schönbühl

[datenschutz@fiveinfo.ch](mailto:datenschutz@fiveinfo.ch)

## 5 Mesures techniques et organisationnelles

TaxWare respecte les principes d'un traitement approprié des données conformément aux exigences applicables en matière de protection des données.

TaxWare prend des mesures techniques et organisationnelles pour garantir un niveau de sécurité adéquat - en tenant compte de la nature, du périmètre, du contexte et de la finalité du traitement ainsi que des risques pour les droits et libertés des personnes concernées - dans les domaines suivants:

### 5.1 Contrôle des accès aux installations physiques

L'accès non autorisé aux installations de traitement des données et aux supports de données est empêché par des mesures appropriées, par exemple au moyen d'un système de contrôle d'accès (lecteur de badge, carte magnétique, carte à puce).

### 5.2 Contrôle des accès aux systèmes informatiques

Les systèmes informatiques de TaxWare sont protégés contre les intrusions et contre leur utilisation par des personnes non autorisées, par exemple au moyen d'un mot de passe, d'un système de droits d'utilisation, de l'identification de l'utilisateur, de l'authentification ou du cryptage des supports de données.

### 5.3 Limitation des accès

Les autorisations accordées dans le cadre des systèmes informatiques de TaxWare empêchent la réalisation d'activités non autorisées, par exemple en définissant les autorisations accordées à chaque utilisateur et les droits d'accès en fonction des besoins.

#### 5.4 Pseudonymisation

Les données personnelles sont traitées, dans la mesure du possible, de telle sorte qu'elles ne puissent plus être attribuées à une personne concernée spécifique sans l'utilisation d'informations supplémentaires.

#### 5.5 Contrôle du transfert des données

TaxWare détermine pour elle-même l'opportunité et la manière de transmettre des données personnelles, en particulier pour la transmission électronique, le transport des données et le contrôle du transfert. Des mesures de protection appropriées sont prises, par exemple le cryptage/la connexion par tunnel (VPN), la signature électronique, la journalisation et la sécurisation du transport.

#### 5.6 Contrôle de disponibilité

Les données sont protégées de manière appropriée contre la destruction ou la perte.

#### 6 Droits de contrôle du client

TaxWare accepte que le client ou une personne mandatée par ce dernier soit autorisé(e) à contrôler le respect des dispositions relatives à la protection des données et des accords contractuels dans la mesure nécessaire. Cela peut se faire notamment en demandant des informations et des documents pertinents, en consultant les programmes de traitement ou en accédant aux locaux de TaxWare pendant les heures de bureau indiquées, après notification préalable et en tenant compte d'un délai de préavis raisonnable.

Ces droits d'information et de contrôle sont soumis au principe de proportionnalité et à la préservation des intérêts légitimes (notamment les intérêts en matière de sécurité ou de confidentialité) de TaxWare.

Si le client désigne un auditeur externe indépendant, TaxWare a le droit de recevoir une copie du rapport d'audit.

Le client supporte tous les frais liés à l'information et à l'audit. Pour l'assistance à la réalisation d'un audit, TaxWare peut exiger une rémunération au taux horaire actuellement en vigueur chez TaxWare.

Si, après la présentation de preuves ou de rapports ou dans le cadre d'un audit, des violations du présent contrat sont constatées, TaxWare met en œuvre gratuitement des mesures correctives appropriées dans un délai raisonnable.

#### 7 Procédure après la fin du mandat

À la fin du mandat ou à la demande du client, TaxWare doit soit détruire les données traitées dans le cadre du mandat, soit les remettre au client. Toutes les copies existantes des données personnelles doivent également être détruites.

Sur demande, TaxWare doit confirmer par écrit au client que tous les documents en sa possession à la fin du mandat ont été effacés ou détruits en toute sécurité.

Schönbühl, octobre 2024