Conditions générales (CG)

myls AG · Valables dès le 1er octobre 2026

Ceci est une traduction. Seule la version allemande fait foi.

1. Champ d'application et éléments du contrat

1.1 Les présentes conditions générales (« CG ») régissent les relations contractuelles entre myls AG, Widenrain 1, 6363 Obbürgen (« myls »), et ses clientes et clients (« Client ») portant sur l'ensemble des produits et services de myls.

1.2 Les produits de myls s'adressent exclusivement aux entreprises, aux personnes exerçant une activité lucrative indépendante et aux organisations (B2B). myls ne conclut pas de contrats avec des consommatrices et consommateurs.

1.3 Font partie intégrante du contrat, dans l'ordre de priorité suivant : (a) l'accord individuel ou l'offre acceptée par le Client, (b) la description du produit ou des prestations concernée, (c) les présentes CG et (d) l'aperçu « Traitement des données et sous-traitants ultérieurs » disponible sous www.myls.ch/fr/sous-traitants. En cas de contradiction, le document de rang supérieur prévaut. Pour les questions de protection des données, le ch. 12 prévaut sur toutes les autres dispositions des présentes CG.

1.4 Les conditions générales du Client ne s'appliquent pas, même si myls ne s'y oppose pas expressément.

2. Définitions

- **Produits :** toutes les prestations de myls, en particulier myls App, myls Chatbot, les sites web et le service de sites web (y compris l'hébergement, l'e-mail et les domaines) ainsi que d'autres prestations telles que la publicité en ligne, l'optimisation pour les moteurs de recherche et la gestion des médias sociaux.
- **Utilisateurs finaux :** personnes physiques qui entrent en contact avec un produit utilisé par le Client, p. ex. visiteurs du site web du Client, utilisateurs du chatbot ou personnes qui publient des avis.
- **Revendeur :** un Client qui distribue les produits de myls à ses propres clients ou les utilise pour ceux-ci sur la base d'un contrat de partenariat ou d'un contrat-cadre.
- **Client final :** un client du revendeur.
- **Contenus :** l'ensemble des textes, images, logos, vidéos, données, indications de prix et de prestations ainsi que les autres informations que le Client met à la disposition de myls ou fait publier au moyen d'un produit.
- **Plateformes tierces :** services qui ne sont pas exploités par myls, p. ex. Google (y compris le profil d'établissement), Apple, Microsoft/Bing, Meta (Facebook, Instagram), annuaires, services de cartographie et de navigation, portails de réservation ou assistants d'IA.
- **Sous-traitants ultérieurs :** tiers auxquels myls fait appel pour le traitement de données personnelles pour le compte du Client.

3. Conclusion, durée et résiliation du contrat

3.1 Le contrat est conclu lorsque le Client accepte une offre de myls. L'acceptation peut intervenir par écrit, par voie électronique (p. ex. par e-mail, commande en ligne ou signature électronique), par téléphone ou par actes concluants, en particulier par le paiement ou l'utilisation d'un produit.

3.2 myls peut refuser des commandes sans indication de motifs et subordonner la conclusion du contrat à un contrôle de solvabilité ou à un paiement anticipé.

3.3 Le contrat commence à courir à l'activation ou à la mise en ligne du produit ou à la date convenue. Sauf convention contraire dans l'offre (p. ex. durée de trois ans pour les sites web), la durée minimale est de 12

mois. Le contrat se renouvelle automatiquement pour 12 mois supplémentaires s'il n'est pas résilié au plus tard **30 jours avant l'expiration** de la durée.

3.4 Les résiliations requièrent la forme écrite. Un e-mail à support@myls.ch suffit. La date de réception par myls fait foi.

3.5 Une résiliation ordinaire avant l'expiration de la durée est exclue. Si le Client résilie néanmoins ou renonce aux prestations, la rémunération reste due jusqu'à la fin de la durée. Si le Client cesse de manière démontrée son activité commerciale (p. ex. radiation du registre du commerce ou cessation de l'exploitation), il peut résilier le contrat par écrit pour la fin du mois suivant. Les rémunérations déjà payées ne sont pas remboursées.

3.6 Chacune des parties peut résilier le contrat à tout moment avec effet immédiat pour juste motif. Constituent notamment un juste motif pour myls la demeure de paiement selon le ch. 8.6, des violations graves ou répétées du contrat, des contenus illicites ainsi que la faillite ou le sursis concordataire du Client.

3.7 À la fin du contrat, les prestations et les accès du Client aux systèmes de myls prennent fin. Il incombe au Client de sauvegarder ou d'exporter ses données en temps utile. Sur demande écrite formulée dans les 30 jours suivant la fin du contrat, myls met à disposition les données exportables dans un format usuel (p. ex. CSV ou ZIP), contre facturation des frais engagés. Les données sont ensuite effacées (ch. 12.12).

4. Prestations de myls

4.1 L'étendue et les caractéristiques des prestations découlent de l'offre et de la description du produit. myls fournit les prestations avec diligence et selon les normes généralement reconnues.

4.2 myls ne garantit aucun résultat déterminé, en particulier aucun positionnement déterminé dans les moteurs de recherche, aucun nombre de visiteurs, de demandes, aucun chiffre d'affaires ni aucun avis déterminés, sauf convention écrite expresse contraire.

4.3 myls peut faire appel à des tiers pour la fourniture des prestations, p. ex. à des sous-entrepreneurs, des freelances ou des partenaires technologiques. Le recours à des sous-traitants ultérieurs est régi par le ch. 12.6.

4.4 Les délais ne sont contraignants que s'ils ont été expressément convenus comme tels. Pour le reste, myls s'efforce de respecter les délais indiqués.

4.5 myls assure une haute disponibilité de ses systèmes, mais ne peut garantir un fonctionnement exempt d'interruptions et de perturbations. myls effectue les travaux de maintenance dans la mesure du possible en dehors des heures de bureau habituelles et les annonce préalablement dans la mesure où cela peut raisonnablement être exigé. Les travaux de maintenance ne donnent droit à aucune réduction de la rémunération.

4.6 myls peut développer ses produits et les adapter sur le plan technique. Les modifications essentielles au détriment du Client sont régies par le ch. 9.

4.7 myls peut bloquer totalement ou partiellement l'accès à un produit si le Client viole le contrat ou si des raisons de sécurité l'exigent. Le droit à la rémunération est maintenu.

4.8 myls peut mettre des modèles à la disposition du Client, p. ex. des mentions relatives au chatbot, des modules de texte pour des déclarations de protection des données, des mentions légales ou des CG. Les modèles ne constituent pas un conseil juridique. Il incombe au Client de les adapter à sa situation et de les faire vérifier sur le plan juridique. myls n'assume aucune garantie pour les modèles et les versions adaptées.

5. Obligations du Client

5.1 Le Client collabore à la fourniture des prestations. Il fournit en particulier les contenus, données d'accès et validations nécessaires en temps utile et sous la forme convenue, et il informe myls sans délai de toute modification, p. ex. de nouvelles heures d'ouverture, d'un changement d'adresse ou d'un site web inactif.

5.2 Si le Client ne remplit pas ses obligations de collaboration, myls peut, après l'expiration d'un délai supplémentaire raisonnable, utiliser des contenus provisoires ou interrompre les travaux. L'obligation de

rémunération est maintenue. Le travail supplémentaire est facturé en fonction du temps consacré. myls ne répond pas des conséquences d'un défaut de collaboration.

5.3 Le Client est seul responsable de ses contenus. Il garantit que ceux-ci sont exacts et actuels, qu'il dispose de tous les droits nécessaires et qu'ils ne violent ni des dispositions légales ni des droits de tiers (en particulier le droit de la concurrence déloyale, des marques, d'auteur, de la personnalité et de la protection des données ainsi que les prescriptions sur l'indication des prix). myls ne vérifie pas la licéité des contenus.

5.4 myls peut refuser, bloquer ou supprimer des contenus s'ils enfreignent des lois, des décisions des autorités, des directives de plateformes tierces ou les présentes CG, ou si d'autres motifs objectifs le justifient. myls en informe le Client dans la mesure du possible.

5.5 Le Client garde ses données d'accès secrètes et signale tout abus sans délai. Tout accès effectué avec des données d'accès correctes est réputé être un accès du Client.

5.6 Il incombe au Client de veiller à ce que son site web et ses canaux contiennent les indications exigées par la loi, en particulier les mentions légales, la déclaration de protection des données, les informations relatives aux cookies et – pour myls Chatbot – les mentions relatives au chatbot selon le ch. 6.2.2.

5.7 Le Client ne peut utiliser les produits qu'à ses propres fins. La revente, la remise à des tiers ou l'utilisation pour le compte de tiers ne sont autorisées qu'aux revendeurs disposant d'un contrat correspondant. Sont notamment interdits la copie, la décompilation ou la reproduction du logiciel ainsi que l'utilisation des produits à des fins illicites.

6. Dispositions particulières applicables à certains produits

6.1 myls App

6.1.1 myls accorde au Client, pour la durée du contrat, un droit non exclusif et non transmissible d'utiliser myls App pour les sites convenus.

6.1.2 myls App transmet les contenus du Client, en règle générale automatiquement, à des plateformes tierces. myls ne dispose d'aucun pouvoir d'instruction à l'égard des plateformes tierces. Celles-ci peuvent refuser, modifier, publier avec retard ou supprimer des contenus et les réutiliser selon leurs propres règles. Les contenus publiés sont accessibles au public et peuvent continuer d'exister auprès de plateformes tierces ou de tiers même après leur suppression.

6.1.3 Le Client autorise myls à ouvrir, à associer ou à gérer en son nom des comptes auprès de plateformes tierces et à demander les droits nécessaires à cet effet. À la fin du contrat, myls transfère les comptes au Client, dans la mesure où cela est techniquement possible, ou supprime l'association.

6.1.4 Le Client est responsable des réponses aux avis et des publications sur les médias sociaux. Cela vaut également pour les propositions de textes établies à l'aide de l'intelligence artificielle. Le Client les vérifie avant leur publication.

6.1.5 Si le Client connecte myls App à un assistant d'IA d'un fournisseur tiers (p. ex. via une interface MCP avec ChatGPT ou Claude), les conditions de ce fournisseur s'appliquent. Le traitement des données par ce fournisseur relève de la responsabilité du Client.

6.2 myls Chatbot

6.2.1 Le Client détermine la base de connaissances (p. ex. contenus du site web, documents, indications de prix et de prestations) et la configuration du chatbot. Il est responsable de l'exactitude de ces indications.

6.2.2 Le Client intègre les mentions relatives au chatbot fournies par myls ou ses propres mentions équivalentes. Celles-ci comprennent notamment l'indication du recours à l'intelligence artificielle, l'exclusion de responsabilité pour les réponses de l'IA et les informations sur la protection des données. En outre, le Client complète sa déclaration de protection des données en conséquence.

6.2.3 Les contingents convenus dans l'offre s'appliquent (p. ex. nombre de réponses de l'IA ou de sous-pages pouvant être explorées). myls peut facturer la consommation supplémentaire selon la liste de prix en vigueur ou la limiter après information préalable.

6.2.4 Les contenus générés par l'IA sont régis par le ch. 13.5.

6.3 Sites web et service de sites web

6.3.1 myls crée des sites web conformément à l'offre. Le Client vérifie le site web livré dans un délai de 10 jours ouvrables et signale les défauts par écrit. La mise en ligne a lieu après validation par le Client ou après l'expiration inutilisée de ce délai. Avec la mise en ligne, le site web est réputé réceptionné. Les défauts découverts ultérieurement doivent être signalés conformément au ch. 14.1.

6.3.2 Le service de sites web comprend l'exploitation technique (hébergement), les boîtes e-mail, les mises à jour de sécurité et du système, les sauvegardes et les adaptations de contenu dans la mesure prévue par le forfait choisi.

6.3.3 Si myls enregistre un domaine pour le Client, le Client est inscrit en tant que titulaire. myls peut intervenir en tant que contact technique. À la fin du contrat, myls transfère le domaine à la demande du Client, après paiement de toutes les créances ouvertes. Si le Client ne donne aucune instruction jusqu'à la fin du contrat, myls peut laisser le domaine expirer. Un transfert de domaine en cours de durée ne libère pas de l'obligation de rémunération.

6.3.4 Dans le cadre du service de sites web, myls effectue quotidiennement des sauvegardes du site web et les conserve pendant 14 jours. Elles servent à la restauration du système et non d'archive. Le Client demeure responsable de la sauvegarde de ses propres données, en particulier des e-mails et des exportations. Une restauration à la demande du Client peut être facturée en fonction du temps consacré. Les boîtes e-mail ne servent pas à l'archivage des documents commerciaux prescrit par la loi.

6.3.5 Les licences de thèmes, plugins et autres composants de tiers que myls met à disposition dans le cadre de ses propres licences (p. ex. pour des fonctions de réservation) ne sont à la disposition du Client que pendant la durée du contrat.

6.4 Publicité en ligne, optimisation pour les moteurs de recherche et médias sociaux

6.4.1 Pour la publicité en ligne (p. ex. Google Ads, Meta Ads), myls agit en tant que prestataire de services technique dans le cadre des directives de la plateforme concernée. Le budget publicitaire (media spend) est présenté séparément de la rémunération pour la mise en place et le suivi et est intégralement affecté à la diffusion d'annonces. S'il n'est pas encore épuisé à l'expiration de la durée, la campagne reste en ligne jusqu'à ce qu'il soit entièrement consommé. Tout remboursement du budget publicitaire est exclu. Pendant un blocage selon le ch. 8.5, la campagne est mise en pause. Le budget restant continue d'être utilisé après le paiement des montants ouverts.

6.4.2 Les plateformes décident de manière autonome de l'admission, de la diffusion et des prix des annonces. myls n'a aucune influence à cet égard.

7. Plateformes tierces et services tiers

7.1 Dans la mesure où l'utilisation d'un produit nécessite des prestations de plateformes tierces ou de services tiers, le Client conclut lui-même les contrats nécessaires ou en accepte les conditions.

7.2 myls n'assume aucune garantie quant à la disponibilité, aux fonctionnalités, aux directives, aux prix et aux modifications des plateformes tierces et des services tiers. Si de telles modifications rendent nécessaires des adaptations du produit, myls peut les facturer en fonction du temps consacré ou adapter ou supprimer la fonction concernée.

8. Rémunération et paiement

8.1 Sauf convention contraire, tous les prix s'entendent en francs suisses, nets, plus la taxe sur la valeur ajoutée légale.

8.2 Sauf convention contraire, les rémunérations périodiques sont facturées annuellement d'avance à partir de la date d'activation, et les rémunérations uniques (p. ex. mise en place) à la commande.

8.3 Les factures sont payables sans déduction dans un délai de 30 jours à compter de la date de facturation. Les objections à une facture doivent être formulées par écrit dans ce délai. À défaut, la facture est réputée acceptée.

8.4 À l'expiration du délai de paiement, le Client est en demeure sans interpellation. myls peut exiger un intérêt moratoire de 5 % par an (art. 104 CO) ainsi que des frais de rappel allant jusqu'à CHF 25 par rappel. Les frais de recouvrement et de poursuite sont à la charge du Client.

8.5 Si une facture n'est toujours pas payée après l'expiration du délai fixé dans le premier rappel, myls peut bloquer ou désactiver, totalement ou partiellement, l'ensemble des produits du Client (p. ex. site web, e-mail, chatbot, myls App) jusqu'au paiement de tous les montants exigibles. myls signale cette conséquence dans le rappel. L'obligation de rémunération est maintenue pendant le blocage.

8.6 Si le Client demeure en retard malgré un rappel et un délai supplémentaire de 10 jours, myls peut, à son choix, (a) rendre immédiatement exigibles l'ensemble des rémunérations dues jusqu'à la fin de la durée convenue ou (b) résilier le contrat avec effet immédiat pour juste motif et exiger des dommages-intérêts à hauteur de la rémunération due jusqu'à la fin de la durée, déduction faite des dépenses épargnées. Dans le cas (a), le blocage selon le ch. 8.5 reste admissible jusqu'au paiement intégral.

8.7 Dans des cas justifiés, en particulier pour de nouveaux clients, des commandes d'un montant élevé ou en cas de doutes quant à la solvabilité, myls peut exiger un paiement anticipé.

8.8 Le Client ne peut compenser des créances de myls qu'avec des contre-créances que myls a reconnues par écrit ou qui ont été constatées par une décision entrée en force.

9. Modifications des produits et des prix

9.1 myls peut adapter les prix périodiques pour le début de chaque nouvelle année contractuelle, y compris pendant une durée minimale de plusieurs années. myls communique l'adaptation au moins 60 jours à l'avance. Si l'augmentation dépasse 10 % du prix antérieur, le Client peut résilier le contrat par écrit pour la date d'entrée en vigueur de l'augmentation.

9.2 myls peut adapter les produits et les descriptions des produits, p. ex. pour des raisons techniques, en raison de modifications auprès de plateformes tierces ou de services tiers ou en raison de nouvelles exigences légales. Si une adaptation entraîne une détérioration essentielle pour le Client, myls l'en informe au moins 30 jours à l'avance. Le Client peut alors résilier le contrat par écrit pour la date d'entrée en vigueur de l'adaptation.

9.3 myls peut cesser de proposer un produit moyennant un préavis d'au moins 30 jours. Les rémunérations déjà payées pour la période postérieure à la cessation sont remboursées au prorata.

10. Propriété intellectuelle

10.1 Tous les droits sur les produits, le logiciel, les solutions standard, modules, templates, designs, concepts, scripts, interfaces, outils et sur le savoir-faire de myls restent acquis à myls ou aux tiers ayants droit. Le Client obtient sur ceux-ci, pour la durée du contrat, un droit d'utilisation simple et non transmissible, dans la mesure où cela est nécessaire à l'utilisation conforme au contrat.

10.2 Sur les œuvres créées individuellement pour le Client et entièrement payées (p. ex. designs de sites web individuels, logos, textes ou programmations), le Client obtient un droit d'utilisation simple, non transmissible et illimité dans le temps et dans l'espace pour la finalité convenue. Ce droit subsiste après la fin du contrat. En sont exclus les solutions standard et outils de myls utilisés à cet effet.

10.3 Le Client accorde à myls ainsi qu'à ses sous-traitants ultérieurs et partenaires tous les droits sur ses contenus nécessaires à l'exécution du contrat, en particulier les droits de reproduction, d'enregistrement, de modification, de publication et de transmission à des plateformes tierces.

10.4 myls peut utiliser des idées, concepts, méthodes et modules de code généraux issus de projets de clients également pour d'autres clients et pour ses propres produits, dans la mesure où aucune exclusivité n'a été convenue.

10.5 S'agissant des contenus générés par l'IA (p. ex. textes ou images), myls ne garantit pas que ceux-ci soient susceptibles d'être protégés par le droit d'auteur ou qu'ils ne violent pas de droits de tiers. Le Client vérifie ces contenus avant leur publication.

11. Protection des données

11.1 Dans la mesure où myls traite des données personnelles en tant que responsable du traitement, en particulier des données du Client et de ses personnes de contact pour l'exécution du contrat, le support et le marketing, la déclaration de protection des données de myls dans sa version en vigueur s'applique (www.myls.ch/fr/protection-des-donnees).

11.2 myls peut adresser au Client des informations sur ses propres produits et services, p. ex. par e-mail, newsletter ou courrier. Le Client peut refuser de telles communications à tout moment, au moyen du lien de désinscription figurant dans chaque e-mail ou par un message à support@myls.ch.

11.3 Il incombe au Client de s'assurer qu'il a collecté de manière licite les données personnelles qu'il met à la disposition de myls ou qu'il fait traiter au moyen des produits et qu'il est autorisé à les traiter.

11.4 myls peut utiliser les données d'utilisation et de performance des produits sous forme anonymisée ou agrégée à des fins de statistique, d'analyse des erreurs et de développement de ses produits. myls n'utilise pas les données personnelles des utilisateurs finaux à ses propres fins et ne les met pas à la disposition de tiers pour l'entraînement de modèles d'IA.

12. Sous-traitance

12.1 Champ d'application et rôles. Dans la mesure où myls traite des données personnelles pour le compte du Client dans le cadre des prestations (p. ex. historiques de chat, demandes de contact et de réservation, avis, données de formulaires, contenus de boîtes e-mail et données d'utilisation de sites web), le Client est le responsable du traitement et myls le sous-traitant au sens de l'art. 9 de la loi fédérale sur la protection des données (LPD) ou de l'art. 28 du règlement général de l'UE sur la protection des données (RGPD). Le présent ch. 12 constitue le contrat de sous-traitance. Une signature séparée n'est pas nécessaire. L'objet, la nature et la finalité du traitement, les types de données personnelles, les catégories de personnes concernées et les mesures techniques et organisationnelles sont décrits pour chaque produit dans l'aperçu « Traitement des données et sous-traitants ultérieurs » (www.myls.ch/fr/sous-traitants).

12.2 Durée. La sous-traitance dure aussi longtemps que le contrat concerné, plus le délai de restitution et d'effacement selon le ch. 12.12.

12.3 Instructions. myls traite les données personnelles exclusivement pour l'exécution du contrat et selon les instructions documentées du Client. Le contrat et les paramètres que le Client définit dans les produits valent instructions. Le Client donne d'autres instructions par écrit ou sous forme de texte. myls peut facturer en fonction du temps consacré les instructions qui excèdent l'étendue des prestations convenue. Si myls estime qu'une instruction enfreint le droit de la protection des données, elle en informe le Client sans délai. Demeurent réservés les traitements auxquels myls est tenue par la loi. Dans ce cas, myls informe le Client dans la mesure où la loi le permet.

12.4 Confidentialité. myls veille à ce que toutes les personnes qui traitent des données personnelles du Client soient tenues à la confidentialité.

12.5 Sécurité des données. myls prend des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les données personnelles (art. 8 LPD, art. 32 RGPD). myls peut adapter ces mesures à l'état de la technique, pour autant que le niveau de protection ne soit pas abaissé.

12.6 Sous-traitants ultérieurs. Le Client accorde à myls l'autorisation générale de faire appel à des sous-traitants ultérieurs. Les sous-traitants ultérieurs auxquels il est actuellement fait appel sont énumérés dans l'aperçu selon le ch. 12.1 et sont réputés autorisés. myls informe le Client au moins 30 jours à l'avance des modifications envisagées, par la mise à jour de l'aperçu et par une communication à l'adresse e-mail enregistrée. Le Client peut s'opposer par écrit à une modification dans un délai de 15 jours à compter de la communication pour des motifs importants relevant du droit de la protection des données. Si les parties ne

trouvent pas de solution, le Client peut résilier le produit concerné pour la date de la modification. Les rémunérations déjà payées sont remboursées au prorata. myls oblige contractuellement ses sous-traitants ultérieurs à respecter un niveau de protection des données équivalent. Les plateformes tierces auxquelles des contenus sont transmis sur instruction du Client (ch. 6.1.2) ne sont pas des sous-traitants ultérieurs de myls.

12.7 Communication à l'étranger. Les données personnelles sont en principe traitées en Suisse et dans l'Espace économique européen. Elles ne sont communiquées à des États ne disposant pas d'un niveau de protection des données adéquat qu'en présence de garanties appropriées, en particulier les clauses contractuelles types de la Commission européenne (avec les adaptations nécessaires pour la Suisse) ou une certification selon l'EU-U.S. ou le Swiss-U.S. Data Privacy Framework. Le Client autorise les communications énumérées dans l'aperçu selon le ch. 12.1.

12.8 Droits des personnes concernées. myls soutient le Client par des mesures appropriées pour répondre aux demandes des personnes concernées (p. ex. accès, rectification, effacement ou remise). myls transmet au Client les demandes qui lui sont adressées directement.

12.9 Violations de la sécurité des données. myls annonce au Client sans délai, si possible dans les 48 heures suivant la prise de connaissance, toute violation de la sécurité des données concernant ses données personnelles. myls met alors à disposition les informations dont le Client a besoin pour une éventuelle annonce à l'autorité de contrôle et aux personnes concernées.

12.10 Autre soutien. myls soutient le Client lors d'analyses d'impact relatives à la protection des données et dans ses rapports avec les autorités de contrôle, dans la mesure où cela concerne la sous-traitance. Les frais engagés peuvent être facturés.

12.11 Preuve et contrôle. Sur demande, myls met à la disposition du Client les informations nécessaires pour prouver le respect du présent ch. 12. La preuve est apportée en premier lieu au moyen de documentations et de certifications de myls et de ses sous-traitants ultérieurs. En outre, le Client peut, au maximum une fois par an, moyennant un préavis d'au moins 30 jours, pendant les heures de bureau et dans le respect de la confidentialité, faire effectuer une vérification par lui-même ou par un auditeur tenu au secret. Les frais sont à la charge du Client. Après une violation de la sécurité des données ou sur ordre d'une autorité de contrôle, une vérification est également admissible sans ces restrictions.

12.12 Restitution et effacement. Après la fin du contrat, myls remet sur demande les données personnelles conformément au ch. 3.7 et les efface au plus tard 90 jours après la fin du contrat, y compris les copies figurant dans les sauvegardes dans le cadre du cycle de rotation habituel. Les obligations légales de conservation demeurent réservées.

12.13 Revendeurs. Lorsqu'un revendeur utilise des produits pour ses clients finaux, les règles suivantes s'appliquent :

- (a) Le client final est le responsable du traitement, le revendeur est son sous-traitant et myls est un autre sous-traitant (sous-traitant ultérieur) du revendeur. Le présent ch. 12 vaut, entre le revendeur et myls, contrat de sous-traitance ultérieure.
- (b) Le revendeur s'assure qu'il a conclu avec chaque client final un contrat de sous-traitance qui satisfait aux exigences légales et qui autorise le recours à myls et aux sous-traitants ultérieurs énumérés dans l'aperçu selon le ch. 12.1. Pour l'autorisation des sous-traitants ultérieurs, un renvoi à l'aperçu suffit. Ce renvoi ne remplace pas le reste du contrat de sous-traitance.
- (c) myls reçoit des instructions exclusivement du revendeur. Le revendeur transmet à myls les instructions et les demandes de ses clients finaux. myls adresse ses communications selon le présent ch. 12, en particulier selon les ch. 12.6 et 12.9, au revendeur, qui informe ses clients finaux.
- (d) Le revendeur veille à ce que ses clients finaux remplissent les obligations selon les ch. 5.6 et 6.2.2.
- (e) Le revendeur libère myls de toutes prétentions résultant du fait qu'il ne remplit pas ses obligations selon le présent ch. 12.13.

13. Responsabilité

13.1 myls répond des dommages qu'elle cause intentionnellement ou par négligence grave. Dans la mesure permise par la loi, toute autre responsabilité est exclue, en particulier pour la négligence légère, pour les dommages indirects et consécutifs, le manque à gagner, les pertes de données, les pertes d'utilisation ainsi que pour les dommages résultant d'attaques de pirates informatiques, d'attaques contre la disponibilité de services et de perturbations techniques relevant de la sphère de responsabilité de tiers.

13.2 Dans la mesure où myls répond au-delà du ch. 13.1, p. ex. parce qu'une exclusion de responsabilité n'est pas valable, la responsabilité est limitée, par année contractuelle, à 20 % de la rémunération due par le Client pour le produit concerné au cours de cette année contractuelle. La responsabilité pour faute intentionnelle et négligence grave n'en est pas affectée.

13.3 La responsabilité pour les auxiliaires est exclue dans la même mesure (art. 101, al. 2, CO). myls ne répond pas des actes et omissions de plateformes tierces, de services tiers et de fournisseurs d'IA.

13.4 Le Client répond des dommages résultant de la violation de ses obligations. Il libère myls de toutes prétentions de tiers découlant de ses contenus, de sa configuration des produits ou de sa violation des présentes CG, y compris des frais de défense juridique raisonnables. Cette obligation subsiste au-delà de la fin du contrat.

13.5 Services assistés par l'IA (chatbot). Dans la mesure où myls, dans le cadre de la prestation de chatbot, génère ou met à disposition des contenus, déclarations, renseignements, engagements ou rabais assistés par l'IA, myls n'assume aucune garantie quant à leur exactitude, leur exhaustivité ou leur actualité. La responsabilité pour les dommages résultant de l'utilisation de telles réponses de l'IA est exclue dans les limites autorisées par la loi (art. 100 CO) ; les ch. 13.1–13.3 s'appliquent par analogie. La responsabilité du contenu, de la configuration et de la licéité des indications communiquées par le chatbot (notamment prix, prestations, engagements) incombe au Client en tant que responsable du traitement au sens du droit de la protection des données selon le ch. 12.1 ; myls met le logiciel de chatbot à disposition en tant que prestataire de services technique/sous-traitant.

13.6 Les dispositions légales impératives en matière de responsabilité, en particulier pour les dommages corporels et selon la loi fédérale sur la responsabilité du fait des produits, demeurent réservées.

14. Garantie

14.1 Les défauts manifestes doivent être signalés par écrit dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de la livraison (pour les sites web, le ch. 6.3.1 s'applique), et les défauts découverts ultérieurement immédiatement après leur découverte. À défaut d'avis en temps utile, la prestation est réputée acceptée.

14.2 myls remédie aux défauts signalés, à son choix, par réparation ou par une prestation de remplacement. Si la réparation échoue à plusieurs reprises, le Client peut exiger une réduction appropriée de la rémunération pour la prestation concernée.

14.3 Toute autre prétention en garantie est exclue. Les dommages-intérêts sont régis par le ch. 13. myls n'assume aucune garantie pour les défauts imputables aux contenus ou aux actes du Client, à des plateformes tierces ou à des services tiers.

15. Force majeure

15.1 Sont considérés comme cas de force majeure les événements échappant à la sphère d'influence des parties, p. ex. catastrophes naturelles, guerre, terrorisme, grève, mesures des autorités, pandémies ainsi que perturbations à grande échelle de réseaux, de fournisseurs d'infrastructures ou de fournisseurs de cloud.

15.2 Pendant la durée et dans la mesure du cas de force majeure, les parties sont libérées de leurs obligations de prestation, et les délais sont prolongés en conséquence. La partie concernée en informe l'autre sans délai.

16. Modifications des CG

16.1 myls peut modifier les présentes CG et l'aperçu selon le ch. 12.1. myls communique les modifications au Client de manière appropriée au moins 30 jours avant leur entrée en vigueur, p. ex. par e-mail, dans le portail client ou sur la facture. Les modifications essentielles sont mises en évidence.

16.2 Si les modifications entraînent des obligations supplémentaires essentielles ou une restriction essentielle des droits du Client, celui-ci peut résilier le contrat par écrit pour la date de leur entrée en vigueur. Si le Client ne s'y oppose pas jusqu'à l'entrée en vigueur, les modifications sont réputées acceptées. Les modifications concernant les sous-traitants ultérieurs sont régies par le ch. 12.6.

17. Dispositions finales

17.1 Les modifications et compléments du contrat requièrent la forme écrite. La forme électronique (p. ex. e-mail, PDF, signature électronique) vaut forme écrite, sauf si une signature manuscrite est expressément exigée.

17.2 Les communications sont réputées notifiées lorsqu'elles ont été envoyées à la dernière adresse postale ou e-mail communiquée par l'autre partie.

17.3 myls peut transférer à des tiers le contrat ainsi que certains droits et obligations qui en découlent, en particulier dans le cadre d'un transfert de l'entreprise ou d'un secteur d'activité, d'une fusion ou d'une autre restructuration. Le Client consent dès à présent à un tel transfert. Le Client ne peut transférer des droits et obligations découlant du contrat qu'avec le consentement écrit de myls.

17.4 Si une disposition des présentes CG devait être invalide, les autres dispositions restent valables. La disposition invalide est remplacée par une disposition valable qui se rapproche le plus possible de son but économique.

17.5 Le droit suisse est exclusivement applicable, à l'exclusion des règles de conflit de lois et de la Convention de Vienne sur la vente internationale de marchandises. Le for exclusif est au siège de myls. myls peut également actionner le Client à son siège. Les fors impératifs demeurent réservés.