

COUR D'APPEL CIVILE

Arrêt du 10 novembre 2025

Composition : Mme CRITTIN DAYEN, présidente
M. Hack et Mme Giroud Walther, juges
Greffière : Mme Rosset

Art. 183 ss et 230 al. 1 CPC ; art. 18 al. 1 et 41 ss CO

Statuant sur l'appel interjeté par **X.** _____ **SÀRL**, à [...] ([...]),
contre le jugement rendu le 12 décembre 2023 par le Tribunal civil de
l'arrondissement de Lausanne dans la cause la divisant d'avec **W.** _____
SA, à [...], la Cour d'appel civile du Tribunal cantonal considère :

En fait :

A. Par jugement motivé du 12 décembre 2023, le Tribunal civil de l'arrondissement de Lausanne (ci-après : le Tribunal civil ou les premiers juges) a dit que la demanderesse X. _____ Sàrl devait immédiat paiement à la défenderesse W. _____ SA de la somme de 48'520 fr. 80, avec intérêts à 5 % l'an dès le 1^{er} juin 2017 (I), ordonné en exécution [réd. : partielle] du paiement prévu sous chiffre I la libération en faveur de la défenderesse du montant de 10'755 fr. consigné auprès de la [...] sur le compte n°[...] (II), rejeté, respectivement déclaré irrecevables, toutes autres ou plus amples conclusions (III) et réglé le sort des frais judiciaires et dépens (IV à VI).

En droit, les premiers juges ont considéré que la première expertise n'avait pas respecté le droit d'être entendue de la défenderesse, cela alors même que l'attention du premier expert avait été attirée sur son obligation de prendre contact avec les parties avant toute opération. En outre, le rapport du premier expert était insuffisamment motivé, celui-ci s'étant parfois contenté de renvoyer à des allégués de la demanderesse, sur laquelle la preuve par expertise n'était pas offerte, pour répondre à certaines questions qui lui étaient posées. Il n'indiquait pas la méthode qu'il avait suivie et ne motivait pas clairement et de manière convaincante ses réponses. Cette première expertise devait donc être écartée.

Les premiers juges ont considéré que l'augmentation des conclusions de la demanderesse lors de l'audience de plaidoiries finales du 30 août 2023 était irrecevable, la demanderesse n'ayant pas indiqué sur quels faits ou moyens de preuve nouveaux elle basait celle-ci, et qu'il en était de même de ses conclusions constatatoires, faute d'intérêt digne de protection à cette constatation.

Sur la durée de l'interruption des services de la défenderesse, les premiers juges se sont légèrement écartés de la seconde expertise, ne comprenant pas comment le second expert avait pu retenir une coupure

de 31 jours sur la seule base des pièces au dossier ; celles-ci ne permettaient pas de démontrer parfaitement quand les accès avaient été rétablis. Ils ont retenu que l'interruption était intervenue au plus tard le 18 avril 2017 pour se terminer au plus tôt le 15 mai 2017. La suspension des accès administrateurs, en sus de l'indisponibilité des applications hébergées, constituait une violation du contrat, l'octroi de ceux-ci faisant bel et bien partie intégrante du contrat liant les parties, quand bien même il n'était généralement pas compris dans l'offre habituelle de la défenderesse. De plus, la demanderesse avait également violé le contrat en n'impartissant à la défenderesse qu'un délai de cinq jours au lieu des dix prévus dans les conditions générales du contrat pour payer les redevances et il n'était pas établi que la demanderesse avait reçu la sommation avant la date de la coupure, le 18 avril 2017.

En revanche, les premiers juges ont considéré que le fait que la demanderesse ait perdu le G._____ en tant que client n'était pas en relation de causalité avec la violation du contrat par l'intimée et que, pour le surplus, le dommage de la demanderesse n'était pas établi.

Enfin, ils ont considéré qu'il n'était pas établi que la défenderesse avait conservé des données dont la demanderesse était titulaire.

Au sujet des conclusions reconventionnelles de la défenderesse, les premiers juges ont considéré que la demanderesse ne pouvait fonder la résiliation immédiate du contrat sur de justes motifs. Elle devait donc l'entier des factures ouvertes jusqu'à la fin du contrat, soit un montant de 48'520 fr. 80, plus intérêts.

B. Par acte du 26 janvier 2024, X._____ Sàrl (ci-après : l'appelante) a fait appel de ce jugement, concluant, avec suite de frais, à sa réforme en ce sens que les chiffres I à VI du dispositif soient « annulés et mis à néant » - c'est-à-dire notamment que les conclusions en paiement de W._____ SA (ci-après : l'intimée) soient rejetées, que

l'intimée soit condamnée à lui payer 99'999 fr. avec intérêts à 5 % l'an dès le 13 avril 2017, que la mainlevée de l'opposition dans la poursuite n° [...] de l'Office des poursuites du district de Lausanne notifiée à l'intimée le 18 août 2017 soit ordonnée, à ce qu'il soit ordonné à l'intimée de restituer en ses mains le montant consigné de 10'755 fr. et à ce qu'il lui soit ordonné de détruire l'ensemble des données de l'appelante et de ses clients archivés sur ses systèmes et de n'en conserver aucune copie. Subsidiairement, l'appelante a conclu au renvoi de la cause au Tribunal civil pour nouvelle décision dans le sens des considérants.

b) Dans sa réponse du 8 juillet 2024, l'intimée a conclu, avec suite de frais, au rejet de l'appel.

c) Par avis du 1^{er} avril 2025, les parties ont été informées que la cause était gardée à juger et qu'il n'y aurait plus d'échange d'écritures.

C. La Cour d'appel civile retient les faits pertinents suivants, sur la base du jugement querellé, complété par les pièces du dossier :

1. **a)** L'appelante, dont le siège se situe à [...], a pour but la conception, la réalisation et l'intégration de systèmes informatiques, l'étude, le conseil et l'audit de projets, le placement de personnel et toutes prestations de service dans le domaine administratif et opérationnel.

Elle propose à ses clients des outils informatiques relatifs à la réalisation des salaires, bilans, plannings, organisation, etc., par le biais de logiciels qu'elle développe.

A.Y. _____ et B.Y. _____ sont respectivement associé gérant et associé de l'appelante, le premier au bénéfice de la signature individuelle, le second sans droit de signature.

b) L'intimée, dont le siège se trouve à [...], a notamment pour but d'assurer la gestion et l'exploitation d'infrastructures informatiques

destinées principalement aux entreprises, mais aussi des prestations en matière de télécommunication, de développement d'applications, d'hébergement, ainsi qu'en matière de location de personnel.

Elle est spécialisée dans la fourniture d'infrastructures d'hébergement *cloud*, ainsi que de services de support et de consulting en matière informatique. Elle offre à ses clients des services variés, notamment la location d'espaces de stockage de données (hébergement), des services d'assistance technique et de support informatique aux entreprises.

H. _____ et [...] sont respectivement administrateur président au bénéfice de la signature individuelle et un des directeurs de l'intimée avec signature collective à deux.

2. a) L'appelante a sollicité l'intimée pour la location d'espaces de stockage de données et d'archives de ses clients.

b) Le 26 juillet 2012, les parties ont conclu un contrat de partenariat.

c) Le 4, respectivement le 8 août 2014, les parties ont conclu un contrat d'hébergement infogéré pour une infrastructure PaaS (« *Platform as a Service* ») (ci-après : le contrat).

ca) Aux termes de ce contrat, l'appelante met à disposition de l'intimée, en location, une plateforme comprenant notamment des espaces de stockage et « de la puissance de calcul » pour exécuter ses logiciels, soit un processus *cloud*.

Ledit contrat est libellé comme suit :

[...]

1 Cadre général

1. [REDACTED] met à la disposition du client ses infrastructures informatiques en vue d'héberger le(s) application(s) informatique(s) décrite(s) en annexe (configuration).
2. Le service inclut la location de l'ensemble des équipements, les accès nécessaires, ainsi que tous les services d'administration et de maintenance quotidienne en vue d'assurer la totale disponibilité des applications hébergées, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.
3. [REDACTED] s'appuie principalement sur les solutions des constructeurs NetApp (Stockage), Microsoft (Virtualisation des OS et services terminaux), Hewlett Packard (CPU), Cisco (Switch) et Fortinet (Firewall) dans le cadre technologique et conceptuel du « Private Cloud Computing » précisé par Microsoft.
4. Les équipements et les services d'accès sont dimensionnés selon les volumes d'utilisations prévus en annexe.
5. Les applications peuvent être partagées entre plusieurs clients (SaaS) ou hébergées dans un environnement spécifique et dédié (PaaS). Selon le type d'application les modes « Classic » ou « High Performance » peuvent être choisis. Le mode d'hébergement est précisé en annexe (configuration).
6. Le présent contrat ne constitue pas un contrat de mandat au sens de l'art. 394 CC et sa résiliation doit impérativement respecter les termes de l'article 5 du présent document.
7. Est appelé DRP (Disaster Recovery Plan) tout plan ou procédures permettant une récupération des données détruites lors d'un sinistre.
8. Est appelé BCP (Business Continuity Plan) tout plan ou procédures permettant, à la suite d'un sinistre, un redémarrage des services dans un délai donné.

2 Procédures & responsabilités

1. [REDACTED] est responsable du bon fonctionnement des infrastructures louées. Hors périodes de maintenance ou cas de force majeure, l'accès est maintenu disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an.
2. [REDACTED] garantit le dimensionnement et l'évolution des équipements loués afin qu'ils répondent aux critères de performance et d'utilisation des applications hébergées selon les volumes définis en annexe.
3. Les infrastructures louées sont entièrement redondantes (serveurs, dispositifs de stockage, alimentations, équipements d'interconnexion et firewall) afin de garantir un niveau de disponibilité maximal.
4. Un plan de secours en cas de sinistre est disponible en option. A cet effet, [REDACTED] dispose de deux sites interconnectés pouvant fonctionner de manière autonome :
 - Le site primaire est localisé en suisse dans un centre de calcul hautement sécurisé.
 - Le site secondaire, également sécurisé et localisé en suisse, est utilisé pour la réplication des sauvegardes quotidienne et l'archivage des données. Il est également disponible pour assurer la reprise des services en cas de sinistre majeur sur le site principal.
5. [REDACTED] est responsable de ses équipements et de ses infrastructures, y compris en matière d'assurance.
6. [REDACTED] assure un mode d'accès sécurisé et crypté aux applications hébergées. L'ensemble des processus de copie et de réplication des données entre le site primaire et le site secondaire sont également sécurisés et cryptés.

7. [REDACTED] n'est pas responsable des dysfonctionnements qui résulteraient des infrastructures du client. En particulier [REDACTED] n'est pas responsable de la qualité des accès internet du client.
8. [REDACTED] n'est pas responsable des manipulations réalisées par le client sur ses propres données. En particulier [REDACTED] n'est aucunement responsable de l'intégrité des données du client.
9. [REDACTED] met à la disposition du client une hotline accessible durant les heures ouvrables (8h30-17h30 du lundi au vendredi, hors jours fériés). Le client peut souscrire, en supplément, un contrat offrant une accessibilité étendue 24h/24h, 7j/7).

3. Service Level Agreement

1. [REDACTED] garantit un délai d'intervention maximal d'une heure en cas de panne ou de sinistre et un rétablissement des accès dans les 8 heures sauf cas de force majeure.
2. [REDACTED] garantit un taux de disponibilité annuel de ses équipements d'au minimum 99,97% hors fenêtres de maintenance et cas de force majeure.
3. Est considéré comme cas de force majeure toute panne ou dysfonctionnement qui ne seraient pas du fait ou de la responsabilité de [REDACTED] et pour lesquels les mesures de redondances prises pour sécuriser ses équipements seraient inopérantes (par exemple pannes liées aux opérateurs internet ou attaques massives de type DoS).

Est également considéré comme cas de force majeure tout sinistre impliquant une destruction complète ou partielle du centre d'hébergement primaire (type incendie ou attentat).

4. Les fenêtres de maintenance induisant une indisponibilité temporaire des infrastructures feront l'objet d'un préavis. Sauf cas de force majeure ces opérations seront toujours réalisées en dehors des heures ouvrables.
5. Sauvegardes quotidiennes de l'intégrité des données hébergées (systèmes d'exploitation, applications et données utiles) avec un historique des 5 derniers jours.

6. Le client dispose de toute latitude pour entreprendre lui-même ses propres sauvegardes sur des systèmes tiers à partir des accès internet mis à sa disposition dans le cadre du présent contrat.
7. Sur demande du client, une copie des données hébergées pourra lui être transmise sur support externe (bandes ou disques dur). Cette prestation, non prise en charge par le présent contrat, fera l'objet d'une facturation supplémentaire.
8. En supplément des mesures de protection prévues dans le présent contrat, le client peut souscrire un contrat de type « backup » garantissant la sauvegarde des données sur une plage plus étendue ainsi qu'un archivage sur plusieurs mois et années. Le contrat « backup » offre également la possibilité de dupliquer ces sauvegardes sur le site d'hébergement secondaire.
9. Le client peut également souscrire, en supplément, à un contrat de type « Continuity » lui garantissant un rétablissement total de ses accès au plus tard le jour d'après (Next Business Days) y compris en cas de destruction totale du site d'hébergement principal.
10. En dehors des clauses prévues à l'article 5, [REDACTED] ne pourra en aucun cas être tenu responsable d'éventuelles pertes de production, dommages et intérêts, qui pourraient résulter d'une panne ou d'une indisponibilité de ses systèmes. Il appartient au client de se couvrir à ses frais, pour assurer ce genre de risque.

4. Confidentialité

1. [REDACTED] respecte les dispositions légales relatives au secret professionnel (art. 321 CP) ainsi que celles sur la protection des données (art. 2, 6, 7 LPD, et 8 à 10 QLPD).
2. Toutes les données dupliquées et archivées sur les infrastructures [REDACTED] demeurent la propriété exclusive du client.

3. [REDACTED] s'engage en particulier :
- à n'utiliser en aucune manière les données et les archives du client dans un but autre que celui de satisfaire ses obligations résultant du présent contrat ;
 - à limiter strictement l'accès aux données et archives à ceux de ses employés et collaborateurs qui doivent nécessairement en avoir besoin afin d'accomplir leurs tâches au service du client ;
 - sur demande du client, [REDACTED] fournira une liste du personnel ayant accès aux données pour agrément.
 - à n'utiliser en aucune manière les informations de façon pouvant être préjudiciable aux intérêts du client.
 - à ne pas héberger les données du client en dehors de ses propres infrastructures exclusivement localisées en suisse.
4. Sur expiration, résiliation ou terminaison du présent contrat, pour quelque raison que ce soit, [REDACTED] détruira, à l'échéance, l'ensemble des données archivées sur ses systèmes et n'en conservera aucune copie.
5. Conditions générales, début durée et fin du contrat
1. Le contrat débute à la date de sa signature. Il est conclu pour une durée de 24 mois renouvelables.
 2. Le contrat est renouvelable tacitement. Il peut être résilié en tout temps par l'une ou l'autre des parties, par écrit et en observant un délai minimum de 180 jours avant son terme.
 3. Le contrat peut être résilié par le client, avec préavis d'un mois, après tout sinistre ou panne ayant provoqué une indisponibilité des infrastructures louées de plus de 8 heures, hors fenêtres de maintenance. Cette clause ne s'applique que pour les infrastructures dont [REDACTED] assume la responsabilité dans le cadre du présent contrat. Une telle résiliation devra être communiquée, par écrit, à [REDACTED] dans un délai de 30 jours après constatation de la panne.
 4. La redevance contractuelle est payable d'avance, net, sur une base mensuelle. Si le client est en retard de plus de 15 jours dans le paiement [REDACTED] a le droit, après sommation écrite, de suspendre ses services pour la durée du retard et de ne reprendre ceux-ci qu'à la réception des garanties éventuellement exigées.

5. Les prestations de services non couvertes par le présent contrat sont facturées selon les tarifs usuels de [REDACTED] (conditions générales).

6. Les factures de [REDACTED] sont payables net à 15 jours à compter de la date de facturation. En cas de retard de paiement, [REDACTED] est en droit de mettre à la charge du client un intérêt de retard au taux légal.

7. Sauf réception par [REDACTED] d'une réclamation du client adressée par pli recommandé dans les dix jours de réception de la facture, celle-ci est réputée acceptée par le client et vaut reconnaissance de dette au sens de l'article 82 de la loi fédérale sur la poursuite pour dettes et la faillite.

8. Les redevances contractuelles peuvent être modifiées proportionnellement au taux d'inflation tel qu'il est publié par l'Office Fédéral de la Statistique (indice suisse des prix à la consommation). Les ajustements éventuels se font sur une base annuelle avec préavis de 3 mois. En cas d'augmentation le client peut résilier le contrat moyennant préavis d'un mois avant l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs.

6. Redevance contractuelle

Montant forfaitaire unique pour frais d'ouverture de dossier, frais administratifs et techniques en relation avec la mise en œuvre des équipements et des services décrits en annexe.

Redevance mensuelle en relation avec la location des équipements et des facilités décrits en annexe.

7. Annexes

- a. Conditions générales
- b. Ressources et services mis à disposition (si applicable, en complément de la configuration ci-dessous)

8. Dispositions finales

Le présent contrat offre une garantie de type « satisfait ou remboursé » valable 3 mois (90 jours) après sa signature.

En cas de litige, le droit suisse est applicable. For juridique [REDACTED]

Configuration			Redevance contractuelle	
Descriptif	Configuration	Spécifications	Montant forfaitaire unique pour frais d'ouverture de dossier, frais administratifs et techniques en relation avec la mise en œuvre des équipements et des services décrits ci-contre :	
SyselApps			Frais fixes: CHF HT 1'800.-	
PaaS TS	36 à 40 users	Classic	Redevance mensuelle en relation avec la location des équipements et des facilités décrits ci-contre :	
Licences ThinPrint	40 licences	Standard		
SyselBackup			Mensualité : CHF HT 1'226.45.-	
Backup PaaS TS	36 à 40 users	Classic		
Nom: [REDACTED]			Nom: [REDACTED]	
Date: 14.08.2014			Date: 08/08/14	
Timbre: [REDACTED]			Timbre: [REDACTED]	
Signature: [REDACTED]			Signature: [REDACTED]	

cb) Les conditions générales de l'intimée, faisant partie intégrante du contrat, contiennent notamment les clauses suivantes (ci-après : les conditions générales) :

2. Contrats

1. Les contrats conclus valablement entre les parties ainsi que les annexes explicitement mentionnées dans lesdits contrats représentent l'ensemble de l'accord contractuelle des parties. En cas de contradiction ou de divergence entre ces documents, la hiérarchie suivante est applicable :
 - a. Avenants postérieurs aux contrats dûment signés par les parties.
 - b. Offres annexées aux contrats et référencées dans ceux-ci.
 - c. Annexes aux contrats dûment référencés dans ceux-ci, autres que les offres et les conditions générales.
 - d. Contrats dûment signés par les parties.
 - e. Les présentes conditions générales.
2. Les parties conviennent que leurs relations contractuelles sont régies par la forme écrite exclusivement. Ainsi, tous les accords entre parties concernant les droits et les obligations de celles-ci doivent être conclus en la forme écrite. Il n'y a donc notamment pas d'acceptation tacite possible de conditions générales transmises par le client.
3. Quand aux offres et autres annexes aux contrats, il suffit que les contrats y faisant référence soient signés pour être valablement considérés.

4. Conditions financières

1. De manière générale tous les prix proposés au client s'entendent hors taxes à moins que le détail et le montant des taxes ne soient clairement mentionnés sur l'offre ou le contrat. [redacted] facture en sus les taxes dues conformément aux bases légales en vigueur.
2. L'ensemble des tarifs et des prix peut-être adopté par [redacted] en fonction de l'évolution de l'indice des prix à la consommation (IPC). [redacted] informera le client de tels changements en respectant un délai de trois mois entre la date de notification et l'entrée en vigueur du nouveau tarif.
3. Les factures sont payables aux échéances fixées dans les documents contractuels ou, à défaut, à 10 jours dès leur réception.
4. Lorsque le client est en retard dans l'exécution d'un paiement et que celui-ci n'intervient pas dans un délai supplémentaire d'au moins 10 jours que [redacted] lui impartit, [redacted] est en droit de suspendre la fourniture de toutes ses prestations jusqu'au paiement complet, et ceci même si les prestations découlent de contrats non concernés par le paiement échu.

[...]

[...] »

cc) Le contrat a été conclu par les parties pour une durée de vingt-quatre mois, renouvelable tacitement, soit initialement jusqu'en août 2016. Il a ensuite été tacitement renouvelé jusqu'en août 2018.

cd) Dans le cadre du contrat d'hébergement infogéré, l'appelante s'est vu exceptionnellement attribuer des niveaux d'autorisation lui permettant directement d'ajouter des utilisateurs, ce qui nécessite habituellement d'avoir des droits d'administrateurs sur la plateforme (ci-après : les accès administrateurs).

d) Le 20, respectivement le 22 avril 2015, les parties ont signé un avenant au contrat, dont la teneur est la suivante (ci-après : l'avenant) :

[...]

MESTRAL, BERCH...

1. Détails de l'avenant

Le présent document détail l'avenant au contrat Hébergement Infogéré, réf. [REDACTED]
Cette nouvelle configuration remplace la précédente qui devient l'Annexe B du contrat en cours. Les modifications sont mentionnées en bleu :

Descriptif	Configuration	Spécifications
[REDACTED] pps PaaS TS	76 à 80 users	Classic
Licences ThinPrint	60 licences	Standard
[REDACTED] Backup PaaS TS	76 à 80 users	Classic

2. Facturation

Mensualité originale : CHF HT 1'226.45
Nouvelle mensualité : CHF HT 2'131.85

3. Termes contractuels

Les autres termes du contrat en cours restent inchangés.

4. Durée et mise en service

Durée contractuelle : 24 mois
Mise en service : 01.05.2015 (*selon contrat, conditions originales*)

Fait en deux exemplaires au [REDACTED] le 20 avril 2015

[...]

da) L'avenant était en vigueur jusqu'en août 2016 et était renouvelable tacitement aux mêmes conditions que le contrat. Il a été tacitement renouvelé jusqu'en août 2018.

db) De mai 2015 à avril 2016, l'appelante s'est acquittée mensuellement d'un montant de 1'907 fr. 10 auprès de l'intimée, correspondant à la nouvelle prime mensuelle de 2'131 fr. 85 prévue dans l'avenant, moins les commissions pour le G. _____ et l'U. _____ (ci-après : l'U.A. _____), plus 8 % de TVA.

dc) La configuration prévue dans l'avenant est de 76 à 80 utilisateurs. Entendu en qualité de témoin sur la question du nombre d'utilisateurs, I. _____, informaticien qui était employé de l'intimée et fournisseur pour l'appelante, a déclaré que lorsqu'un client dépassait la capacité qui lui avait été accordée, il était transféré sur un serveur avec plus de capacité, ce qui était techniquement aisé. En revanche, en cas de diminution du nombre d'utilisateurs, il était plus compliqué de diminuer les capacités octroyées. Si le nombre d'utilisateurs baissait, il fallait mettre à disposition une machine pour que le client puisse retransférer son application et retomber dans une tranche inférieure.

e) Par email du 23 avril 2016, l'intimée a informé l'appelante que le nombre d'utilisateurs agréés semblait être largement dépassé. Elle lui demandait de se déterminer à cet égard.

f) Par courriel du 25 avril 2016 à l'intimée, l'appelante a admis le dépassement du nombre d'utilisateurs. Elle précisait à l'intimée que les utilisateurs devant être conservés allaient prochainement lui être communiqués par courrier. Elle lui demandait enfin d'attendre ses indications avant d'effectuer la facturation du mois de mai 2016.

g) Par email du 28 avril 2016, l'appelante a transmis à l'intimée « les nouvelles indications nécessaires pour l'avenant du mois de Mai », soit « 36-40 et 34 uniprint ».

h) Par email du 1^{er} mai 2016, l'intimée a confirmé à l'appelante la baisse du nombre d'utilisateurs, laquelle serait effective « au terme du contrat actuel (qui se termine en Avril 2017) ».

i) Par retour d'email le même jour, l'appelante s'est exprimée ainsi :

« [...] Lorsque nous avons demandé une augmentation du nombre d'utilisateurs, il avait été très clair, que la diminution était parfaitement possible étant entendu que c'est la base d'une location

cloud. Vous voudrez donc bien prendre en considération cette diminution qui ramène d'ailleurs le nombre d'utilisateurs au contrat d'origine qui lui en l'éta[t] n'est pas mis en cause [...] ».

j) Par courrier recommandé du 19 mai 2016 adressé à l'intimée, l'appelante a, en substance, requis que la location soit adaptée à partir du 1^{er} mai 2016 comme demandé, et précisé qu'en cas de désaccord, elle se prévaudrait du contrat qui, selon elle, « permet la résiliation du contrat moyennant un préavis de 180 jours dès lors que, du fait de l'avenant du 4 août 2014, le contrat qui était à durée fixe est devenu un contrat à durée indéterminée résiliable en tout temps moyennant le seul respect du préavis en question ».

k) Le 31 mai 2016, l'intimée a écrit à l'appelante que la réduction du nombre maximal d'utilisateurs ne pouvait intervenir sans accord mutuel écrit et qu'en l'absence d'accord sur une réduction unilatérale du nombre d'utilisateurs, il était pris acte du souhait de résiliation de l'appelante pour le prochain terme contractuel, soit le 31 août 2018.

l) Par courrier du 9 juin 2016, l'appelante a unilatéralement annoncé sa décision de ne plus payer la totalité des redevances mensuelles découlant de l'avenant.

m) De mai 2016 à avril 2017, l'appelante s'est acquittée chaque mois d'un montant de 929 fr. 30 en faveur de l'intimée, alors que la facture mensuelle qui était due s'élevait à 1'907 fr. 10 pour chaque mois de cette période.

n) L'intimée a envoyé plusieurs rappels à l'appelante, lui réclamant le paiement du solde des factures, soit 977 fr. 80 par mois entre mai 2016 et avril 2017.

3. a) Par courriers simple et recommandé du 12 avril 2017, l'intimée a sommé l'appelante de s'acquitter d'un solde débiteur de 13'025 fr. 50 TTC. Elle l'a également informée qu'à défaut de paiement

dans les cinq jours, elle procéderait à la suspension de l'ensemble des services. La date exacte de réception de ces courriers n'a pas pu être établie.

b) Par courrier du 18 avril 2017, l'appelante, par le biais de son conseil, a mis en demeure l'intimée de rétablir sans délai la connexion avec ses clients. Il y est fait mention du courrier de l'intimée du 12 avril 2017.

c) Par courrier du 19 avril 2017, l'intimée a informé l'appelante qu'aucun service ou connexion n'avait été suspendu, mais a confirmé la suspension des prérogatives des comptes de A.Y. _____ et B.Y. _____. Elle lui accordait en outre un nouveau délai de dix jours pour régler ses factures ouvertes avant de suspendre l'intégralité de ses prestations. Elle demandait enfin si l'appelante souhaitait qu'une copie de ses données hébergées lui soit transmise sous la forme d'un « dump » de la base de données, prestation facturée 2'000 fr. hors taxes et payable d'avance.

L'appelante n'a pas donné suite à cette proposition.

d) Il ressort de plusieurs courriels, envoyés entre le 19 avril et le 15 mai 2017 par l'U.A. _____ et [...], deux clientes de l'appelante, que celles-ci ont connu des problèmes avec le logiciel. Le témoin [...], consultant bénévole en informatique de l'U.A. _____, a confirmé lesdits problèmes et a également déclaré que l'U.A. _____ avait continué à payer les services de l'appelante pendant l'interruption des services, étant précisé qu'elle payait une redevance annuelle.

4. a) Le 21 avril 2017, l'appelante a déposé une requête de mesures superprovisionnelles et provisionnelles tendant, en substance, à ce qu'ordre soit donné à l'intimée de restaurer l'ensemble de ses accès administrateurs. La requête de mesures d'extrême urgence a été rejetée le 25 avril 2017 par la Présidente du Tribunal civil de l'arrondissement de Lausanne.

b) Par ordonnance du 9 mai 2017, le Juge de paix du district de Lausanne a autorisé la consignation d'un montant de 10'755 fr., intervenue d'entente entre les parties. Ledit montant a été consigné le 12 mai 2017 auprès de la [...].

c) A réception, le 15 mai 2017, des documents du Juge de paix attestant de la consignation du montant précité, l'intimée a immédiatement rétabli les accès administrateurs de l'appelante.

d) Par courriel et courrier du 22 mai 2017, l'intimée a informé l'appelante que les termes contractuels, en particulier la mensualité de 2'131 fr. 85 hors taxes, n'étaient pas modifiés et que dite mensualité devait être payée jusqu'à l'échéance du contrat le 31 août 2018.

e) Lors de l'audience de mesures provisionnelles du 1^{er} juin 2017, l'intimée a confirmé qu'elle ne procéderait pas à la suspension des accès administrateurs et utilisateurs de l'appelante et des clients de celle-ci, engagement qu'elle a tenu. L'appelante s'est engagée pour sa part à s'acquitter du montant de 1'324 fr. 60 à titre de redevance mensuelle sur la base du contrat et à ne pas dépasser le nombre maximum d'utilisateurs prévu contractuellement, à savoir 80 utilisateurs.

5. a) Par courrier recommandé du 20 juin 2017, l'appelante a informé l'intimée qu'elle résiliait avec effet immédiat le contrat, ainsi que l'avenant.

Elle n'a versé aucun montant à l'intimée à partir de cette date.

b) Par courrier à l'appelante du 22 juin 2017, l'intimée a contesté le principe et les motifs de la résiliation avec effet immédiat et rappelé que le contrat avait déjà été résilié pour son terme contractuel, à savoir le 31 août 2018.

6. a) A une date indéterminée, l'appelante a procédé à la migration de ses logiciels et de ses données hors de la structure de l'intimée vers un nouveau fournisseur.

Entendu en qualité de témoin à ce sujet, B._____, nouvel hébergeur de l'appelante, a déclaré ne plus se rappeler le détail du nombre exact d'heures nécessaires à la migration des logiciels et des données de l'appelante, tout en déclarant que celle-ci avait pris du temps, car il avait fallu tout recréer. Un total de 60 heures et 30 minutes à un tarif horaire de 180 fr., soit 10'890 fr., lui paraissait cohérent et non exagéré.

Aucune pièce n'a été produite quant au montant facturé par le nouvel hébergeur pour la migration des logiciels et des données de l'appelante.

b) Par courrier du 21 juin 2017, M._____ du G._____ a informé l'appelante qu'il optait pour le maintien du programme auprès de l'intimée et qu'il renonçait à la maintenance de l'appelante conformément aux options qu'elle offrait.

c) Par courrier du 26 juillet 2017, le précité a confirmé à l'appelante qu'il rompait sans délai toutes relations contractuelles avec elle.

Entendu en qualité de témoin, M._____ a déclaré ce qui suit :

« (...) ma société fait partie du groupe G._____. La demanderesse [l'appelante] m'a perdu en tant que client en raison de relations très houleuses durant de nombreuses années. J'ai vu mes employés pleurer. Nous avons eu des relations extrêmement difficiles. C'est suite au problème qu'ils [ont] rencontrés avec la défenderesse [l'intimée] qu'ils m'ont annoncé qu'ils souhaitaient migrer ma partie administrative dans un autre data center. J'y étais opposé pour deux raisons : je leur ai demandé des certificats attestant que le data center étaient en ordre, notamment à l'égard des cyberattaques. Et cela me gênait de ne plus avoir dans la même maison mes deux ERP [*Enterprise Resource Planning*]. Ils ne m'ont jamais fourni cette attestation. J'ajoute que je m'entendais très bien avec la défenderesse et rencontrer d'autres personnes n'était pas quelque chose qui me satisfaisait. La défenderesse ne m'a pas influencé

quant à ma décision, ils sont mêmes restés très neutres. Ils m'ont même assuré qu'ils maintiendraient l'usage, quelles que soient les circonstances ».

7. L'appelante ne s'est plus acquittée des factures émises par l'intimée depuis le mois de mai 2017. Du mois de mai jusqu'au mois de décembre 2017, le montant mensuel des factures s'élevait à 2'302 fr. 40 par mois. Du mois de janvier au mois d'août 2018, il s'élevait à 2'296 francs.

8. Au cours de la procédure de première instance, soit le 18 décembre 2018, un mandat d'expertise a été confié à V._____, consultant en informatique, à [...], qui a déposé son rapport le 30 avril 2019 (ci-après : le premier expert ; respectivement la première expertise). Le mandat d'expertise précisait que le précité devait contacter les conseils respectifs des parties avant toute opération. Les opérations de l'expertise devaient être relatées dans l'ordre chronologique et une réponse motivée devait être apportée à chaque question. V._____ a été interrogé en tant qu'expert le 13 décembre 2019 par le Tribunal civil.

V._____ n'ayant pas pris contact avec l'intimée avant d'établir son rapport, une nouvelle expertise a été confiée à K._____, informaticien à la retraite, à [...] (ci-après : l'expert ; respectivement l'expertise), par ordonnance du 23 avril 2020. L'intéressé a remis son rapport principal le 5 octobre 2021 et des clarifications le 6 janvier 2022. Un complément d'expertise ayant été demandé, il a déposé un rapport complémentaire le 7 juillet 2022. Il a été entendu par le Tribunal civil le 30 août 2023.

Il ressort de l'expertise notamment les constatations et conclusions suivantes :

a) L'accès est facturé pour chaque utilisateur (que l'utilisateur se soit effectivement connecté ou non), le nombre d'accès étant déterminé par l'*Active Directory* géré dans le système par l'appelante. Le contrat et son avenant ne prévoyant pas d'accès simultanés ou

« flottants », le fait que l'appelante octroie des licences simultanées à d'autres clients est dès lors sans pertinence. La liste de l'*Active Directory* est le document de référence pour la facturation du nombre d'utilisateurs et est tenue à jour sous la responsabilité de l'intimée via son accès « administrateur ». Par ailleurs, l'expert a indiqué que le décompte de l'*Active Directory* variait entre 80 et 87 utilisateurs, mais n'a pas pu expliquer cette différence.

b) S'agissant de la question de la suspension des accès administrateurs de l'appelante, la coupure avait eu lieu entre le 13 et le 18 avril 2017 et les infrastructures louées avaient été indisponibles pendant 31 jours sans interruption, vraisemblablement jusqu'au 15 mai 2017, étant précisé qu'aucun élément ne permettait de démontrer exactement quand lesdits accès avaient été rétablis. De plus, l'indisponibilité des accès administrateurs avait probablement empêché l'appelante de régler les problèmes de ses clients, dans la mesure où, si une correction doit être mise en production (ce qui semblait avoir été le cas), les accès administrateurs sont nécessaires pour l'effectuer. Enfin, la suspension desdits accès de l'appelante ne lui permettait plus de manipuler ses propres données.

c) L'expert n'a pas été en mesure de confirmer que l'intimée aurait continué d'utiliser les données des clients de l'appelante, plus particulièrement du G._____. Par ailleurs, « une application métier (ERP, comptabilité) était déjà hébergée sur les serveurs dédiés au G._____ [qui] a affirmé à [l'intimée] être titulaire des droits sur ce logiciel qu'il avait acquis ».

Le témoin M._____ a déclaré à ce sujet avoir « versé de l'argent pour avoir des droits d'usage, la propriété du logiciel. », toutes les mises à jour du programme lui étant d'ailleurs facturées. B.Y._____ a déclaré que le G._____ n'avait pas acheté le programme de l'appelante, mais seulement une interface ; personne d'autre que l'appelante n'avait la propriété de ses produits. Les premiers juges, considérant que chacun de

ces témoins avait un intérêt sur ce point (la propriété du logiciel) n'ont rien retenu à cet égard.

d) Quant à la question du dommage subi par l'appelante, l'expert a relevé que la coupure des accès administrateurs de celle-ci l'avait globalement empêchée de régler les problèmes relayés par ses clients, entraînant une perte d'exploitation. Les montants de 52'000 fr. « pour la perte du chiffre d'affaires ressortant de la comptabilité entre 2017 (CHF 284'000) et 2018 (CHF 232'000) » et de 41'280 fr. pour la perte du chiffre d'affaires suite à l'interruption des services de l'intimée (en comptant 248'000 fr. de chiffres d'affaires sur 220 jours ouvrables en 2017, ce qui donne 1'290 fr. de perte par jour ouvrable x 32 jours ouvrables d'interruption de prestations), qui ressortaient de l'attestation établie le 13 juillet 2021 par la fiduciaire de l'appelante, pouvaient donner un bon ordre de grandeur du dommage subi. Toutefois, l'expert a précisé lors de son audition que cette question relevait plutôt d'une expertise financière que de son domaine d'expertise. L'expert n'avait pas pu obtenir les détails permettant de justifier la somme de 41'280 francs. Quant à celle de 81'270 fr. estimée par la fiduciaire de l'appelante pour la remise en fonction des activités de production et d'assistance à la clientèle, cette somme n'avait pas pu être confirmée faute de *time-sheet*. Enfin, l'expert n'a pas confirmé le fait que l'intimée avait fait perdre à l'appelante trois clients, soit les sociétés faisant partie du G._____ pour montant annuel de 36'000 fr., ainsi que l'U.A._____. Dans son complément d'expertise, l'expert a précisé au sujet du montant de 52'000 fr. qu'il n'avait reçu aucun compte de l'appelante. Toujours dans le complément, il a précisé, s'agissant de l'interruption des services, que selon S._____, administrateur-président et directeur de la fiduciaire de l'appelante, « la clientèle n'a pas été indemnisée et a été solidaire à la problématiquement rencontrée par X._____ Sàrl ».

Entendu en qualité de témoin, S._____ a également déclaré qu'on lui avait demandé de chiffrer le dommage, mais qu'il était difficile à quantifier ; il s'en référait à l'attestation établie le 13 juillet 2021, précisant qu'il s'agissait d'une estimation.

9. Le 6 juillet 2017, l'appelante a déposé une plainte pénale contre H._____, l'administrateur de l'intimée, pour dommage à la propriété, détérioration de données, extorsion et chantage, usure, menaces, contrainte, infraction à la loi fédérale sur le droit d'auteur et infraction à la loi fédérale sur la concurrence déloyale, qui a fait l'objet d'une ordonnance de non-entrée en matière le 7 mars 2018. Le 10 juillet 2017, le conseil de l'appelante lui a transmis une facture de ses honoraires pour la période du 20 avril au 7 juillet 2017 pour un montant de 24'796 fr. 80.

10. a) Le 31 août 2017, l'appelante a déposé une demande concluant, avec suite de frais, principalement à ce que le Tribunal civil constate l'atteinte illicite subie du fait des mesures prises par l'intimée le 13 avril 2017 et l'état de fait illicite à l'origine de cette atteinte, condamne l'intimée à lui verser la somme de 92'441 fr. avec intérêts à 5 % l'an dès le 13 avril 2017, sous réserve d'amplification à la suite du résultat de l'expertise et de ses frais d'avocat, ordonne la mainlevée de l'opposition au commandement de payer, poursuite n° [...], notifié à l'intimée le 18 août 2017, ordonne à l'intimée la restitution en ses mains du montant de 10'755 fr. consigné auprès de la [...] sur le compte n° [...] et ordonne à l'intimée de détruire l'ensemble des données de l'appelante et de ses clients archivé sur ses systèmes et de n'en conserver aucune copie.

b) Par réponse du 6 décembre 2017, l'intimée a, avec suite de frais, principalement conclu au rejet des conclusions de l'appelante et a pris les conclusions reconventionnelles suivantes :

2.

Reconventionnellement, condamner X._____ Sàrl à payer à W._____ SA, sous réserve d'amplification, la somme de

- CHF 977.80.- portant intérêt de 5% dès le 19 mai 2016 ;
- CHF 977.80.- portant intérêt de 5% dès le 22 juin 2016 ;
- CHF 977.80.- portant intérêt de 5% dès le 23 juillet 2016 ;
- CHF 977.80.- portant intérêt de 5% dès le 25 août 2016 ;
- CHF 977.80.- portant intérêt de 5% dès le 28 septembre 2016 ;
- CHF 977.80.- portant intérêt de 5% dès le 29 octobre 2016 ;

- CHF 977.80.- portant intérêt de 5% dès le 2 décembre 2016 ;
- CHF 977.80.- portant intérêt de 5% dès le 30 décembre 2016 ;
- CHF 977.80.- portant intérêt de 5% dès le 27 janvier 2017 ;
- CHF 977.80.- portant intérêt de 5% dès le 23 février 2017 ;
- CHF 977.80.- portant intérêt de 5% dès le 30 mars 2017 ;
- CHF 977.80.- portant intérêt de 5% dès le 21 avril 2017 ;
- CHF 2'302.40.- portant intérêt de 5% dès le 25 mai 2017 ;
- CHF 2'302.40.- portant intérêt de 5% dès le 16 juin 2017 ;
- CHF 2'302.40.- portant intérêt de 5% dès le 21 juillet 2017 ;
- CHF 2'302.40.- portant intérêt de 5% dès le 17 août 2017 ;
- CHF 2'302.40.- portant intérêt de 5% dès le 21 septembre 2017 ;
- CHF 2'302.40.- portant intérêt de 5% dès le 20 octobre 2017 ;
- CHF 2'302.40.- portant intérêt de 5% dès le 24 novembre 2017.

3.

Autoriser W. _____ SA à amplifier ses conclusions.

4.

Condamner X. _____ Sàrl, sous menace des sanctions prévues par l'article 292 du Code pénal suisse, à exécuter le contrat d'hébergement infogéré du 4/8 août 2014 tel qu'amendé par avenant du 20/22 avril 2015 et à verser le montant de CHF 2'302.40.- par mois jusqu'au mois d'août 2018.

5.

En exécution de tout paiement auquel X. _____ Sàrl serait condamnée, ordonner la libération en faveur de W. _____ SA du montant de CHF 10'755.- consigné auprès de la [...] sur le compte n° [...].

c) Par réplique du 5 mars 2018, respectivement par duplique du 18 avril 2018, les parties ont persisté dans leurs conclusions.

d) Le 21 août 2018, l'appelante a déposé une réplique spontanée sur la duplique de l'intimée.

e) Lors de l'audience d'instruction et de premières plaidoiries du 5 septembre 2018, l'intimée a modifié ses conclusions reconventionnelles en ce sens :

2.

Reconventionnellement, condamner X. _____ Sàrl à payer à W. _____ SA, la somme de

- CHF 977.80.- portant intérêt de 5% dès le 19 mai 2016 ;
- CHF 977.80.- portant intérêt de 5% dès le 22 juin 2016 ;
- CHF 977.80.- portant intérêt de 5% dès le 23 juillet 2016 ;

- CHF 977.80.- portant intérêt de 5% dès le 25 août 2016 ;
- CHF 977.80.- portant intérêt de 5% dès le 28 septembre 2016 ;
- CHF 977.80.- portant intérêt de 5% dès le 29 octobre 2016 ;
- CHF 977.80.- portant intérêt de 5% dès le 2 décembre 2016 ;
- CHF 977.80.- portant intérêt de 5% dès le 30 décembre 2016 ;
- CHF 977.80.- portant intérêt de 5% dès le 27 janvier 2017 ;
- CHF 977.80.- portant intérêt de 5% dès le 23 février 2017 ;
- CHF 977.80.- portant intérêt de 5% dès le 30 mars 2017 ;
- CHF 977.80.- portant intérêt de 5% dès le 21 avril 2017 ;
- CHF 2'302.40.- portant intérêt de 5% dès le 25 mai 2017 ;
- CHF 2'302.40.- portant intérêt de 5% dès le 16 juin 2017 ;
- CHF 2'302.40.- portant intérêt de 5% dès le 21 juillet 2017 ;
- CHF 2'302.40.- portant intérêt de 5% dès le 17 août 2017 ;
- CHF 2'302.40.- portant intérêt de 5% dès le 21 septembre 2017 ;
- CHF 2'302.40.- portant intérêt de 5% dès le 20 octobre 2017 ;
- CHF 2'302.40.- portant intérêt de 5% dès le 24 novembre 2017 ;
- CHF 2'302.40.- portant intérêt de 5% dès le 19 décembre 2017 ;
- CHF 2'296.- portant intérêt de 5% dès le 30 janvier 2018 ;
- CHF 2'296.- portant intérêt de 5% dès le 22 février 2018 ;
- CHF 2'296.- portant intérêt de 5% dès le 23 mars 2018 ;
- CHF 2'296.- portant intérêt de 5% dès le 26 avril 2018 ;
- CHF 2'296.- portant intérêt de 5% dès le 31 mai 2018 ;
- CHF 2'296.- portant intérêt de 5% dès le 28 juin 2018 ;
- CHF 2'296.- portant intérêt de 5% dès le 27 juillet 2018 ;
- CHF 2'296.- portant intérêt de 5% dès le 31 août 2018.

3.

Autoriser W._____ SA à amplifier ses conclusions.

4.

En exécution de tout paiement auquel X._____ Sàrl serait condamnée, ordonner la libération en faveur de W._____ SA du montant de CHF 10'755.- consigné auprès de la [...] sur le compte n° [...].

f) Ont été entendus en qualité de témoin notamment M._____, S._____, C._____ et B._____ le 20 mars 2023 et I._____ le 30 août 2023.

g) Lors de l'audience de plaidoiries finales du 30 août 2023, l'appelante a déclaré augmenter ses conclusions en paiement ; l'intimée s'y est opposée.

En droit :

1. L'appel est recevable contre les décisions finales de première instance dans les causes non patrimoniales ou dont la valeur litigieuse, au dernier état des conclusions, est d'au moins 10'000 fr. (art. 308 al. 1 let. a et al. 2 CPC [Code de procédure civile du 19 décembre 2008 ; RS 272]). L'appel doit être introduit auprès de l'instance d'appel, soit la Cour d'appel civile (art. 84 al. 1 LOJV [loi d'organisation judiciaire du 12 décembre 1979 ; BLV 173.01]), dans les trente jours à compter de la notification de la décision motivée lorsque - comme en l'espèce - la procédure ordinaire s'applique (art. 311 al. 1 *cum* 314 al. 1 *a contrario* CPC).

En l'espèce, formé en temps utile auprès de l'autorité compétente par une partie qui a un intérêt digne de protection (art. 59 al. 2 let. a CPC) contre une décision finale et portant sur des conclusions patrimoniales supérieures à 10'000 fr., la voie de l'appel est ouverte et l'appel est recevable.

Il en va de même de la réponse (art. 312 CPC).

2. L'appel peut être formé pour violation du droit et pour constatation inexacte des faits (art. 310 CPC). L'autorité d'appel peut revoir l'ensemble du droit applicable, y compris les questions d'opportunité ou d'appréciation laissées par la loi à la décision du juge, et doit le cas échéant appliquer le droit d'office conformément au principe général de l'art. 57 CPC. Elle peut revoir librement l'appréciation des faits sur la base des preuves administrées en première instance (ATF 138 III 374 consid. 4.3.1 ; TF 5A_340/2021 du 16 novembre 2021 consid. 5.3.1 ; TF 4D_7/2020 du 5 août 2020 consid. 5).

Pour être recevable, l'appel doit être motivé (art. 311 al. 1 CPC). Il incombe ainsi à l'appelant de s'en prendre à la motivation de la décision attaquée pour tendre à en démontrer le caractère erroné (ATF 141 III 569 consid. 2.3.3 ; 138 III 374 consid. 4.3.1). Afin de satisfaire à cette exigence, l'appelant doit discuter au moins de manière succincte les

considérants du jugement qu'il attaque. Il ne lui suffit pas de renvoyer aux moyens soulevés en première instance, ni de se livrer à des critiques toutes générales de la décision attaquée. Sa motivation doit être suffisamment explicite pour que l'instance d'appel puisse la comprendre aisément, ce qui suppose une désignation précise des passages de la décision que l'appelant attaque et des pièces du dossier sur lesquelles repose sa critique (ATF 147 III 176 consid. 4.2.1 ; 141 III 569 consid. 2.3.3 ; TF 5A_693/2022 du 6 mars 2023 consid. 6.2). En l'absence de motivation suffisante, l'appel doit être déclaré irrecevable (TF 4A_439/2023 du 9 septembre 2024 consid. 4.1.1 ; TF 4A_97/2014, 4A_101/2014 du 26 juin 2014 consid. 3.3).

3. L'appelante formule plusieurs griefs relatifs à une constatation inexacte des faits. Ceux-ci relèvent en réalité de l'appréciation des preuves, de sorte qu'ils seront pour l'essentiel traités ci-après dans le cadre de l'examen d'une éventuelle violation du droit.

3.1 En ce qui concerne l'augmentation et la diminution des utilisateurs, l'appelante reproche tout d'abord au Tribunal civil d'avoir retenu le témoignage de I._____, alors que selon elle le témoin B._____ aurait dit le contraire.

Ce n'est pas tout à fait exact. Le premier a déclaré qu'il était compliqué de réduire le nombre d'utilisateurs. Le deuxième a quant à lui déclaré que l'intimée n'appliquait pas à l'appelante le système de facturation que Microsoft appliquait à l'intimée (soit une facturation selon le nombre de personnes connectées sur le mois), et que, si elle l'avait fait, il y aurait eu une possibilité de variation d'utilisateurs vers le haut ou vers le bas.

3.2 Ensuite, l'appelante fait valoir que l'avenant n'était pas applicable, contrairement à ce qu'ont retenu les premiers juges, « du 1^{er} user au 80^{ème} ». Selon elle, la « volonté claire » des parties aurait été de faire deux paliers de facturation forfaitaire en fonction du nombre

d'utilisateurs, le premier jusqu'à 75, le second étant applicable dès le 76^{ème} utilisateur.

3.3 L'appelante nous informe ensuite que l'engagement qu'elle a pris en procédure de mesures provisionnelles ne préjugerait pas du fond et que contrairement à ce qu'a retenu le Tribunal civil, le procès-verbal de l'audience de mesures provisionnelles n'indiquerait en rien que les 80 utilisateurs seraient ceux prévus contractuellement. Par ailleurs, l'appelante ne se serait pas engagée à ne pas résilier le contrat, mais seulement à payer les redevances si le contrat était maintenu. Ces moyens ne concernent toutefois en rien les faits retenus par les premiers juges.

3.4 L'appelante fait ensuite grief aux premiers juges d'avoir retenu que le montant de 10'890 fr. pour la migration de ses données n'était pas établi. Elle leur reproche aussi de n'avoir pas retenu de dommage en relation avec la perte de la clientèle du G._____.

3.5 Enfin, l'appelante présente différents moyens concernant pêle-mêle le nombre d'utilisateurs prévu contractuellement, la facturation de l'intimée en fonction de ces utilisateurs et la propriété de l'ERP du G._____.

4. L'appelante reproche aux premiers juges de ne pas avoir admis l'amplification de ses conclusions en paiement lors de l'audience de plaidoiries finales du 30 août 2023. Elle fait valoir qu'elle avait réservé une telle augmentation dans sa demande du 31 août 2017.

4.1 Selon l'art. 230 al. 1 CPC, la demande ne peut être modifiée aux débats principaux que si les conditions fixées à l'art. 227 al. 1 CPC sont remplies (let. a) et si la modification repose sur des faits ou des moyens de preuve nouveaux (let. b). L'art. 227 al. 1 CPC prévoit que la demande peut être modifiée si la prétention nouvelle ou modifiée relève de la même procédure et présente un lien de connexité avec la dernière

prétention (let. a) ou que la partie adverse consent à la modification (let. b). Les conditions d'une modification de la demande durant la phase des débats principaux, au sens de l'art. 230 CPC, sont ainsi cumulatives.

Il y a modification de la demande au sens des art. 227 et 230 CPC lorsque le droit à la protection juridique que la partie fait valoir (*Rechtsschutzanspruch*) est modifié ou qu'une nouvelle prétention est invoquée. Le contenu de ce droit résulte du prononcé requis (*Rechtsbegehren*) et du conglomérat de faits à la base de celles-ci (TF 5A_390/2017 du 23 mai 2018 consid. 2.3.1 ; TF 4A_439/2014 du 16 février 2015 consid. 5.4.3.1, RSPC 2015 p. 233 note Droese).

Les faits et moyens de preuve nouveaux mentionnés à l'art. 230 al. 1 let. b CPC sont ceux qui peuvent être admis dans la procédure conformément à l'art. 229 CPC. Ils ne recouvrent pas seulement les *nova* au sens de l'art. 229 al. 1 CPC, soumis à condition. En effet, l'art. 230 al. 1 let. b CPC lie de manière générale l'admissibilité d'une modification de la demande avec des faits ou moyens de preuve nouveaux. Quand bien même la modification de la demande n'a pas à reposer sur des *nova* au sens de l'art. 229 al. 1 CPC, l'exigence de la nouveauté demeure. C'est dire que le demandeur ne saurait introduire une nouvelle conclusion en se fondant sur les seuls faits allégués précédemment (TF 4A_395/2017 du 11 octobre 2018 consid. 4.4.2, RSPC 2019 p. 70 note Bohnet).

4.2 En l'espèce, c'est à juste titre que le Tribunal civil a retenu que l'appelante avait amplifié ses conclusions en paiement sans préciser sur quels faits ou moyens de preuve nouveaux elle basait ladite augmentation, celle-ci ne pouvant se limiter à fonder sa nouvelle conclusion sur les seuls faits allégués précédemment. Le fait que l'appelante se soit réservé la possibilité d'une amplification dans sa demande du 31 août 2017 n'y change rien, l'appelante ne pouvant pas, ce faisant, contourner les conditions de l'art. 230 al. 1 CPC.

Partant, le grief est infondé.

5. L'appelante reproche ensuite aux premiers juges d'avoir fait preuve d'arbitraire en écartant la première expertise, soit celle établie par V._____.

5.1

5.1.1 A teneur de l'art. 185 al. 1 CPC, le tribunal instruit l'expert et lui soumet, par écrit ou de vive voix à l'audience, les questions soumises à expertise. L'instruction donnée à l'expert doit contenir une brève description des faits litigieux, ainsi que les questions posées, avec des instructions qui ont pour but d'explicitier les questions posées. L'instruction de l'expert porte notamment sur ses droits et devoirs (art. 184 CPC), sur son mandat (art. 185 CPC) et sur ses investigations (art. 186 CPC ; Vouilloz, *in* Chabloz et al. [éd.], Petit commentaire du Code de procédure civile, 2020, n. 1 et 2 *ad* art. 185 CPC).

Les parties doivent être associées au processus de définition de la mission de l'expert et de la mise en œuvre concrète de l'expertise (Schweizer, Commentaire romand, Code de procédure civile, 2^e éd., Bâle 2019, n. 6 *ad* art. 185 CPC). Le principe du contradictoire doit être respecté par l'expert (Bettex, L'expertise judiciaire, Etude de droit fédéral et de procédure civile vaudoise, 2006, pp. 149, 161 et 162 ; *cf.* CREC 23 juillet 2024/180 consid. 3.2.2.2 ; CREC 18 mars 2019/92 consid. 2.3.2). Les contacts unilatéraux entre un expert judiciaire et une partie ou ses représentants donnent en effet lieu à l'apparence d'une partialité. Même si les contacts unilatéraux ne concernent que des questions organisationnelles, ils se déroulent par définition en l'absence de la partie adverse et échappent à son contrôle, ce qui suscite une méfiance évidente quant à l'impartialité de l'expert (TF 5A_663/2015 du 7 mars 2016 consid. 3.4.1 ; TF 4P.254/2006 du 6 décembre 2006 consid. 2.2 et les références citées).

5.1.2 Le juge apprécie librement la force probante d'une expertise, comme tout moyen de preuve. L'expertise revêt une valeur probante lorsqu'elle est complète, compréhensible et concluante. Le tribunal doit

examiner si l'expertise répond à toutes les questions en se basant sur les faits pertinents et procéder à une appréciation du résultat auquel parvient l'expert. Le juge doit en principe s'en tenir à la version retenue par l'expert, à moins que ses conclusions reposent sur des constatations manifestement inexactes ou contradictoires. Il ne peut s'écarter des conclusions de l'expert qu'en présence de raisons majeures, lorsque le rapport d'expertise contient des contradictions, lorsqu'une détermination de son auteur vient le démentir sur des points importants, lorsqu'il contient des constatations factuelles erronées ou des lacunes, voire lorsqu'il se fonde sur des pièces dont le juge apprécie autrement la valeur probante ou la portée (ATF 110 Ib 42 consid. 2 ; 101 Ib 405 consid. 3b/aa ; TF 4A_82/2023 du 8 août 2023 consid. 4.1 et 4.2 ; TF 5A_485/2012 du 11 septembre 2012 consid. 4.1). Lorsque les conclusions d'une expertise apparaissent douteuses sur des points essentiels, le juge doit, cas échéant, mettre en œuvre des preuves supplémentaires pour dissiper ces doutes. Le fait de se fonder sur une expertise non concluante, respectivement de ne pas mettre en œuvre des preuves supplémentaires, peut constituer une appréciation arbitraire des preuves (ATF 146 IV 114 consid. 2.1 ; 141 IV 369 consid. 6.1 ; 138 III 193 consid. 4.3.1 ; TF 5D_14/2020 du 28 octobre 2020 consid. 6.1).

Selon l'art. 186 al. 2 CPC, le tribunal peut, à la demande d'une partie ou d'office, ordonner que les investigations de l'expert soient effectuées une nouvelle fois selon les dispositions applicables à l'administration des preuves. Le tribunal ordonnera la réitération des investigations notamment en cas d'omission de l'expert sur certains points, de violation du droit d'être entendu des parties ou de résultat douteux et il pourra, le cas échéant, entendre l'expert à ce sujet (Vouilloz, *op. cit.*, n. 8 et 9 *ad art.* 186 CPC ; *cf.* au surplus l'art. 187 al. 1 CPC).

5.2

5.2.1 En l'espèce, l'appelante reproche au Tribunal civil d'avoir écarté la première expertise au motif que l'expert V._____ n'avait pas pris contact avec l'intimée, sans tenir compte des explications de celui-ci

selon lesquelles « il n'en avait pas jugé le besoin » ; dans ce contexte, les premiers juges auraient dû se limiter à ordonner un complément de la première expertise et non pas l'écartier. Et ce d'autant que le Tribunal civil a par la suite requis un complément d'expertise auprès du second expert, soit de K._____.

Par ailleurs, toujours selon l'appelante, les premiers juges auraient dû comprendre que, pour tenir lieu de réponse à un allégué, lorsque le premier expert se référait à d'autres allégués de l'appelante, il fallait en retenir qu'il admettait les allégués auxquels il renvoyait. Ce serait donc à tort que le Tribunal civil a retenu que les réponses du premier expert étaient insuffisamment motivées. Les premiers juges n'avaient pas considéré que la première expertise ne serait pas claire, compréhensible, concluante et complète. L'appelante relève encore que les deux expertises seraient très proches dans leur analyse.

5.2.2 Les arguments de l'appelante ne peuvent être suivis. Le premier expert désigné a mené son expertise de manière unilatérale, en ayant des contacts avec une seule des deux parties. Ce faisant, il n'a pas respecté l'égalité de traitement entre les parties et a été à l'encontre des instructions du Tribunal civil qui constituaient précisément à prendre, au préalable, contact avec les deux parties. Pour cette raison déjà, les premiers juges étaient fondés à écartier le rapport litigieux et à ordonner une nouvelle expertise auprès d'un nouvel expert.

Contrairement à ce que soutient l'appelante, le vice, qui affectait la première expertise toute entière, ne pouvait aucunement être corrigé par le biais d'un complément. Que le Tribunal civil ait par la suite demandé un complément au second expert est sans pertinence.

Au surplus, il est insoutenable d'affirmer que les premiers juges n'auraient pas considéré que cette première expertise était lacunaire, peu claire et peu convaincante, alors même qu'ils ont reproché au premier expert d'avoir répondu à certaines questions par un simple renvoi, non motivé, à d'autres allégués de l'appelante.

Le grief n'est pas fondé.

6. L'appelante reproche au Tribunal civil d'avoir retenu que le dommage qu'elle allègue ne serait pas établi. Elle considère au contraire que le rapport de cause à effet entre l'interruption des services de l'intimée et la perte de ses clients G. _____ et l'U.A. _____ serait établi, de même que le prétendu dommage lié à cette perte.

6.1

6.1.1 Le Code des obligations ne définit pas la notion de dommage réparable. De jurisprudence constante, le dommage correspond à la différence entre le montant actuel du patrimoine et le montant que celui-ci aurait atteint si l'événement dommageable ne s'était pas produit (ATF 132 III 359 consid. 4 ; 120 II 296 consid. 3b, *in* JdT 1995 I 381). Le dommage consiste en une perte éprouvée – soit la diminution des actifs ou l'augmentation des passifs – ou en un gain manqué – soit la non-augmentation des actifs (ATF 132 III 359 consid. 4 ; 129 III 18 consid. 2.4 ; 129 III 331 consid. 2 ; 128 III 22 consid. 2e/aa ; 128 III 180 consid. 2d ; Werro, Commentaire romand, Code des obligations I, 2^e éd., 2021, [ci-après : CR-CO I], n. 12 *ad* art. 41 CO ; Thévenoz, CR-CO I, nn. 30 et 34 *ad* art. 97 CO).

Un manque à gagner peut constituer un dommage devant être réparé, pour autant qu'il s'agisse d'un profit devant être considéré comme usuel et qu'il aurait été vraisemblablement réalisé suivant le cours ordinaire des choses (ATF 90 II 417 consid. 3, JdT 1965 I 226 ; TF 4A_18/2023 du 9 mai 2023 consid. 5.3.1).

Une éventuelle différence entre le montant actuel du patrimoine d'une société et le montant que celui-ci aurait atteint si l'évènement dommageable ne s'était pas produit serait révélée par une perte de bénéfice et non uniquement par une baisse du chiffre d'affaires. Il est ainsi exact d'affirmer qu'une baisse du chiffre d'affaires n'équivaut pas

à une perte de bénéfice ou à un gain manqué. En effet, une réduction des commandes combinée avec une augmentation des marges et une réduction du personnel peut entraîner une baisse du chiffre d'affaires mais en même temps se révéler sans incidence, voir même bénéfique, sur le résultat d'exploitation (CACI 5 novembre 2024/469 consid. 5.4.4 ; CACI 9 décembre 2019/639 consid. 4.3.2).

6.1.2 L'obligation de réparer le dommage causé suppose également l'existence d'un rapport de causalité entre la violation du contrat et le préjudice. Le rapport de causalité présente deux aspects : la causalité naturelle, soit un rapport de cause à effet, et la causalité adéquate, qui implique de la part du juge de faire usage de son pouvoir d'appréciation de cas en cas, selon les règles du droit et de l'équité conformément à l'art. 4 CC.

Un fait est la cause naturelle d'un résultat s'il en constitue l'une des conditions *sine qua non*, c'est-à-dire lorsque, sans le premier, le second ne se serait pas produit (ATF 128 III 174 consid. 2.b, JdT 2003 I 28, SJ 2002 I 410 ; TF 2C_132/2017 du 16 octobre 2018 consid. 7.4). Il n'est pas nécessaire que l'événement considéré soit la cause unique ou immédiate du résultat (ATF 143 III 242 consid. 3.7 ; TF 4A_337/2018 du 9 mai 2019 consid. 4.1.4).

La chaîne des événements en rapport de causalité naturelle avec la survenance d'un préjudice est infinie ; la théorie de la causalité adéquate permet de fixer une limite juridique à l'obligation de réparer un préjudice. Selon cette théorie, une cause naturelle à l'origine d'un préjudice n'est opérante en droit que si le comportement incriminé était propre, d'après le cours ordinaire des choses et l'expérience générale de la vie, à entraîner un résultat du genre de celui qui s'est produit, de sorte que la survenance de ce résultat paraît de façon générale favorisée par le fait en question (ATF 143 III 242 consid. 3.7 ; TF 4A_302/2020 du 15 octobre 2020 consid. 5.2 et la référence citée). Pour savoir si un fait est la cause adéquate d'un préjudice, le juge procède à un pronostic rétrospectif objectif : se plaçant au terme de la chaîne des causes, il lui appartient de

remonter du dommage dont la réparation est demandée au chef de responsabilité invoqué et de déterminer si, dans le cours normal des choses et selon l'expérience générale de la vie humaine, une telle conséquence demeure dans le champ raisonnable des possibilités objectivement prévisibles, le cas échéant aux yeux d'un expert ; à cet égard, ce n'est pas la prévisibilité subjective mais la prévisibilité objective du résultat qui compte (ATF 119 Ib 334 consid. 5, *in* JdT 1995 I 606 et la référence citée ; TF 4A_22/2020 du 28 février 2020 consid. 7 et les références citées ; TF 5C.18/2006 du 18 octobre 2006 consid. 4.1, publié *in* SJ 2007 I 238 ; Werro/Perritaz, CR-CO I, n. 43 *ad* art. 41 CO).

La preuve du lien de causalité, tant naturelle qu'adéquate, appartient au lésé qui fait valoir son droit à la réparation du dommage (art. 8 CC ; ATF 130 III 321 consid. 3.1 ; 121 III 358 consid. 5, JdT 1996 I 66 ; 115 II 440 consid. 6, JdT 1990 I 362 ; Werro, *La responsabilité civile*, Berne 2005, nn. 209 et 215 et les références citées). La jurisprudence n'exige toutefois pas une preuve stricte du lien de causalité, l'allègement de la preuve se justifiant par le fait que, en raison de la nature même de l'affaire, une preuve stricte n'est pas possible ou ne peut être raisonnablement exigée de celui qui en supporte le fardeau (ATF 133 III 462 consid. 4.4.2, JdT 2009 I 47 ; 133 III 81 consid. 4.2.2, JdT 2007 I 309). Il suffit que le juge parvienne à la conviction que, d'un point de vue objectif, des motifs importants plaident pour l'exactitude d'une allégation, sans que d'autres possibilités ne revêtent une importance significative ou n'entrent raisonnablement en considération ; on parle de vraisemblance prépondérante (ATF 133 III 81 consid. 4.2.2 ; 133 III 462 consid. 4.4.2 et les références citées ; TF 4A_760/2011 du 23 mai 2012 consid. 3.2). Si en revanche, le défendeur peut faire valoir que le dommage serait survenu même s'il avait agi conformément au droit, sa responsabilité n'est pas engagée (Werro, *La responsabilité civile*, *op. cit.*, n. 191 et les références citées).

6.2

6.2.1 En l'espèce, le raisonnement de l'appelante est basé sur le fait que le témoin M. _____ a déclaré que cela le gênait de ne plus avoir ses

deux systèmes ERP (*Entreprise Resource Planning* ; système de gestion intégré) au sein de la même entreprise. L'appelante en déduit que ledit témoin souhaitait poursuivre sa relation commerciale avec elle, ce qu'elle « ne pouvait décentement pas faire ». Le dommage résultant du départ du G._____ s'élèverait ainsi à 149'000 fr. à la fin de l'année 2021. L'appelante en veut pour preuve une attestation établie par sa propre fiduciaire, qui aurait été, selon elle, reprise par les experts.

6.2.2 Comme mentionné plus haut (cf. *supra*, let. C, 6. c), et comme cela ressort de l'argumentation même de l'appelante, G._____ disposait de deux systèmes ERP, l'un auprès de l'appelante (hébergé par l'intimée) et l'autre auprès de l'intimée (dont le G._____ affirme être propriétaire).

On comprend donc que la société précitée souhaitait, si les parties cessaient de collaborer, que ses systèmes ERP restent auprès du même fournisseur de services. Or, à suivre l'appelante elle-même, le départ du G._____ de sa clientèle ne serait pas dû aux manquements supposés de l'intimée, mais à la fin des rapports contractuels entre les parties. Il sera à cet égard rappelé que c'est l'appelante qui a résilié le contrat la liant à l'intimée. L'appelante en est consciente, celle-ci ayant précisé qu'elle « ne pouvait décentement pas » continuer à collaborer avec l'intimée. Elle n'a toutefois ni allégué, ni établi en première instance que poursuivre la collaboration commerciale ne lui était pas supportable. A suivre le propre raisonnement de l'appelante, le motif du départ du G._____ qu'elle invoque lui est donc imputable à titre personnel, et non à l'intimée. A cela s'ajoute que les parties avaient passé une convention en procédure de mesures provisionnelles, l'intimée s'étant engagée à ne pas suspendre à nouveau ses prestations.

En tout état de cause, le témoin M._____ n'a pas invoqué les problèmes liés à la suspension des services de l'intimée pour justifier l'arrêt des relations contractuelles de son entreprise avec l'appelante. Il a en premier lieu exposé les relations très houleuses avec les responsables de celle-ci, précisant qu'il avait vu ses employés pleurer. Pour le surplus, il a évoqué la décision de l'appelante de migrer ses données dans un autre

data center. Il n'y a donc aucun lien de cause à effet entre l'interruption des services de l'intimée et la fin des rapports contractuels entre le G._____ et l'appelante.

Enfin, en ce qui concerne l'U.A._____, l'appelante soutient ne pas avoir allégué de dommage direct en lien avec le départ de cette dernière, qui est intervenu « quelques années plus tard ». Elle expose de manière incohérente - et insuffisamment motivée - subir néanmoins un manque à gagner de 86'400 fr. par an en raison de ce départ.

La prétention de l'appelante liée au départ de ses clients est donc clairement infondée.

6.3 L'appelante fait valoir que, concernant les autres postes du dommage prétendu, le Tribunal civil aurait apprécié les preuves de manière arbitraire en son considérant III cdb) du jugement querellé. A cet égard, elle lui reproche en particulier d'avoir tenu compte avec circonspection des conclusions de l'expertise, l'expert ayant précisé que les questions relevaient davantage d'une expertise économique que de son domaine de compétence.

Le Tribunal civil a relevé les hésitations de l'expert sur sa compétence concernant les autres postes du dommage, la question relevant plutôt d'une expertise financière. Il a considéré que les conclusions de l'expertise devaient être retenues avec circonspection sur ce point. Mais c'est en se fondant sur d'autres motifs qu'il a considéré que les prétentions de l'appelante étaient infondées. Il n'avait donc pas besoin de requérir un complément d'expertise ni d'ordonner une nouvelle expertise, notamment par un expert dans le domaine financier (*cf.* au surplus, *supra*, consid. 5.1).

6.3.1 Tout d'abord, concernant le poste de 52'000 fr. de « perte de chiffre d'affaires » prétendument justifié dans l'appel par le départ du G._____ et de l'absence de nouveaux clients, il a été vu ci-dessus que l'interruption des prestations de l'intimée n'est pas la cause de la

résiliation par la société précitée des rapports contractuels la liant à l'appelante (*cf. supra*, consid. 6.2).

6.3.2 En ce qui concerne le montant de 41'280 fr. correspondant, selon l'appelante, au dommage directement occasionné par la suspension des prestations de l'intimée, il faut tout d'abord relever que l'appelante ne l'a pas allégué au cours de la procédure. C'est l'expert, sur la base d'une estimation de la fiduciaire de l'appelante, qui a exposé que, selon cette dernière, ce montant correspondrait à la perte directement occasionnée par l'interruption des services de l'intimée. Pour cette seule raison, il apparaissait déjà exclu d'allouer un montant à ce titre à l'appelante.

Au demeurant, cette prétention doit dans tous les cas être écartée, l'expert s'étant fondé sur ce dont il disposait, à savoir une simple attestation de la fiduciaire de l'appelante. Selon celle-ci, la perte de l'appelante en raison de la suspension des prestations de l'intimée représentait 41'280 fr., montant obtenu en divisant son chiffre d'affaires (248'000 fr. annuel pour 2017) par jour ouvrable, soit 1'290 fr. par jour, par la durée de la suspension que l'appelante considère avoir été de 32 jours ouvrables. L'expert a tenté d'obtenir davantage d'informations auprès de la fiduciaire de l'appelante ; S. _____ lui a répondu notamment que la clientèle de l'appelante, qui a été contrainte d'attendre 32 jours pour que celle-ci puisse effectuer les mises à jour « d'applicatifs » et satisfaire à ses requêtes individuelles, n'a pas été indemnisée « et a été solidaire à la problématique » rencontrée par l'appelante. L'expert a conclu en définitive que « le principe du calcul effectué selon un tarif journalier correspondant au montant du chiffre d'affaires divisé par le nombre de jours ouvrés pour l'année peut lui aussi donner un ordre de grandeur sur le dommage subi ».

Si les informations de l'expert sur ce poste ne sont certes pas très précises, il n'était pas pour autant nécessaire de confier une nouvelle expertise à un expert-comptable pour renseigner sur ce point et ce pour les deux raisons suivantes. Tout d'abord, comme l'ont retenu les premiers juges, la durée exacte de l'interruption des services de l'intimée n'est pas

établie précisément et l'appelante ne fait valoir aucun moyen contre cette constatation. Ensuite et surtout, l'appelante facturait ses propres prestations sur une base annuelle et ne les a pas remboursées à ses clients pour la période de suspension. Là aussi, l'appelante ne remet pas en cause cette constatation.

En résumé, le dommage prétendu de 41'280 fr. correspondant au dommage directement occasionné par la suspension des prestations de l'intimée n'a jamais été allégué. La durée exacte de la suspension n'est pas établie. Enfin et surtout, le montant réclamé est supposé correspondre à des sommes que l'appelante n'a jamais remboursées à ses clients, qui selon les termes utilisés par sa fiduciaire, ont été « solidaires » à la problématique rencontrée.

Les moyens de l'appelante à cet égard sont téméraires.

6.3.3 L'appelante fait ensuite grief aux premiers juges d'avoir retenu que le montant de 10'890 fr. pour la migration de logiciels et de ses données sur un autre serveur n'était pas établi.

Si l'expert a indiqué que le tarif horaire de 180 fr. était usuel pour ce genre de travail et que le temps annoncé de 60 heures et 30 minutes pour la migration des données était raisonnable, il n'y a pas pour autant lieu d'admettre cette prétention.

Premièrement, la migration a été rendue nécessaire non pas en raison de la suspension des prestations de l'intimée, mais en raison de la résiliation des rapports contractuels, qui est intervenue du fait de l'appelante. Ensuite et surtout, l'appelante fait valoir en appel que si aucun *time-sheet* n'a été produit à cet égard, c'est parce que le travail aurait été effectué par A.Y. _____ lui-même, soit l'associé gérant de l'appelante. Or, contrairement à ce que soutient l'appelante, le dommage ne constitue pas en un travail que l'on a dû fournir soi-même. Enfin, il n'est ni allégué ni établi que l'appelante aurait déboursé de l'argent pour ladite migration.

6.3.4 L'appelante fait valoir que, puisqu'il est établi que l'intimée a violé ses obligations contractuelles, elle lui devrait les frais de consignation. L'argumentation est inexistante et elle n'a jamais allégué quels avaient été ces frais, dont on ignore le montant.

Faute de motivation suffisante (*cf. supra*, consid. 2), ce moyen est irrecevable.

6.3.5 L'appelante fait grief aux premiers juges de ne pas lui avoir accordé 10'000 fr. à titre de tort moral.

6.3.5.1 Selon la jurisprudence maintenue par le Tribunal fédéral malgré les critiques de la doctrine (ATF 138 III 337 consid. 6.1), la protection de la personnalité peut être invoquée par une personne morale, dans la mesure où elle ne touche pas à des caractéristiques qui, en raison de leur nature, appartiennent seulement aux personnes physiques (ATF 121 III 168 consid. 3a ; 108 II 241 consid. 6 et l'arrêt cité). Au nombre des droits de la personnalité dont peuvent se prévaloir les personnes juridiques figurent notamment le sentiment de l'honneur (*cf.* ATF 96 IV 148/149), la protection de la sphère privée ou secrète (ATF 97 II 97 consid. 2), le droit à la considération sociale (ATF 121 III 168 consid. 3a) et le droit au libre développement économique, qui est assuré actuellement dans une large mesure par la LCD ([Loi fédérale contre la concurrence déloyale du 19 décembre 1986 ; RS 241] ; ATF 121 III 168 *ibidem*).

6.3.5.2 En l'espèce, les premiers juges ont considéré que l'appelante n'avait allégué aucun élément susceptible d'établir une atteinte à sa personnalité. Une atteinte à sa réputation n'était pas établie dans la mesure où elle avait acquis de nouveaux clients depuis l'épisode litigieux.

L'appelante, quant à elle, fait valoir que les deux experts auraient conclu à une atteinte à sa réputation. Or, comme vu ci-dessus (*cf. supra*, consid. 5), la première expertise a été écartée à bon droit, de sorte qu'il n'y a pas lieu d'en tenir compte. Quant à la seconde, l'expert a nié un

dégât d'image, relevant que l'appelante affirmait avoir de nouveaux clients. Enfin, la preuve par témoins n'était pas offerte. Il faut encore relever que l'appelante n'a rien allégué précisément quant à une atteinte à son sentiment de l'honneur, à la protection de sa sphère privée ou secrète, à son droit à la considération sociale et à son droit au libre développement économique.

Partant, c'est à juste titre que les premiers juges ont rejeté cette prétention.

6.3.6 Enfin, l'appelante semble contester l'appréciation des premiers juges selon laquelle l'art. 42 al. 2 CO - qui prévoit que, lorsque le montant exact du dommage ne peut être établi, le juge le détermine équitablement - ne serait pas applicable en l'espèce, mais ne motive pas ce moyen, de sorte que celui-ci est irrecevable (*cf. supra*, consid. 2).

6.4 Il s'ensuit que les griefs de l'appelante relatifs à la question du dommage doivent tous être écartés, respectivement rejetés.

7. L'appelante fait valoir que les premiers juges auraient à tort rejeté sa conclusion tendant à ce qu'il soit ordonné à l'intimée de détruire l'ensemble de ses données et de celles de ses clients.

7.1 Les premiers juges ont considéré qu'il n'était pas établi que l'intimée aurait conservé des données concernant l'appelante ou les clients de celle-ci après la résiliation des rapports contractuels en violation de l'art. 4.4 du contrat. L'intimée avait déclaré à l'expert qu'elle n'avait rien conservé, les seules données encore traitées étant celles du G._____ en lien avec le logiciel que ladite société avait acquis. Le contraire ne ressort pas de l'expertise. Au vu du fardeau de la preuve incombant à l'appelante, elle devait par conséquent supporter les conséquences de l'échec de la preuve.

7.2 A l'encontre de ce raisonnement, l'appelante tente de faire valoir divers moyens, qui sont peu compréhensibles. Pour l'essentiel, elle se fonde sur le premier rapport d'expertise - qui, on le rappelle, a été écarté - et ses moyens sont dès lors sans portée. Pour le surplus, elle fait valoir un moyen sur le logiciel dont le G._____ revendique la propriété (qu'elle revendique aussi) et affirme, sans preuve à l'appui, qu'« en 2019, une copie du système ERP X._____ Sàrl, active ou non active, était toujours présente chez W._____ SA, en violation manifeste de l'art. 4.4 du contrat d'hébergement ». De tels arguments sont irrecevables, faute de motivation suffisante (*cf. supra*, consid. 2).

Enfin, l'appelante fait valoir que si les premiers juges estimaient qu'il ne fallait pas tenir compte de la première expertise sur ce point, ils auraient dû interpellier le second expert qu'elle accuse de s'être contenté des déclarations de l'intimée, contrairement au premier expert qui aurait constaté en se rendant au sein de l'entreprise du G._____ que cette dernière avait toujours accès à la plateforme de l'appelante hébergée par l'intimée. C'est oublier qu'en pareille hypothèse, cela aurait été à l'appelante de requérir un tel complément d'expertise.

Au demeurant, le moyen de l'appelante concerne en réalité le logiciel dont l'appelante et le G._____ revendiquent tous deux la propriété, question à laquelle l'expert serait bien incapable de répondre et qui ne fait pas l'objet du présent litige. Dès lors que l'appelante n'avait pas démontré qu'elle - et non le G._____ - était propriétaire de ce logiciel, les premiers juges ne pouvaient en aucun cas ordonner à l'intimée de le détruire.

Partant, le grief de l'appelante sera écarté.

8. L'appelante se plaint ensuite de divers manquements de la part du Tribunal civil dans un chapitre intitulé « Des conclusions reconventionnelles de la défenderesse [intimée] et de la résiliation

immédiate du contrat », ayant principalement trait à la question du nombre d'utilisateurs.

8.1 Dans ce moyen, confus, l'appelante déclare s'en prendre au raisonnement des premiers juges concernant les conclusions reconventionnelles de l'intimée. Sa lecture ne permet toutefois pas de bien discerner ce qui est exactement reproché à celui-ci.

L'appelante fait tout d'abord valoir que le fait que des « users » soient inscrits sur l'*Active Directory* ne signifierait pas qu'ils soient actifs et qu'ils puissent « se connecter ». Pour preuve, selon elle, l'*Active Directory* ferait déjà état de 50 utilisateurs rien que pour sa cliente, l'U.A._____, alors que le contrat initial liant les parties fixait une fourchette de 36 à 40 utilisateurs.

Le Tribunal civil n'aurait, à tort, pas tenu compte des déclarations du témoin C._____, consultant bénévole en informatique pour l'U.A._____, qui aurait « clairement » confirmé les dix accès simultanés pour les [...], tandis qu'il ressortait de l'*Active Directory* que cinquante [...] étaient inscrites en tant que « users ». Dans un même registre, le témoin B._____, dont le Tribunal civil aurait dû prendre en compte les explications, aurait confirmé que l'intimée avait également un système d'accès simultanés à l'époque de sa relation avec l'appelante et que le système Microsoft, appliqué par l'intimée dans la pratique mais pas dans sa facturation avec l'appelante, permettait de varier le nombre d'utilisateurs vers le haut ou vers le bas.

Il semblerait que l'appelante veut par-là expliquer que le nombre d'utilisateurs n'influe pas sur les coûts que l'intimée devait elle-même assumer. Si tel est bien le sens de ses remarques, cela n'est pas pertinent, comme ça sera vu ci-après. D'ailleurs, l'appelante affirme ensuite, de manière incohérente par rapport à ce qui précède et sans l'ombre d'une justification, que le nombre d'utilisateurs était de l'ordre de cinquante-huit en 2016 et de trente-sept en 2017, raison pour laquelle seule la redevance prévue dans le contrat initial était applicable. Cela

tiendrait au fait que l'avenant ne serait, selon elle, pas applicable du « 1^{er} user » au « 80^{ème} », ce qui serait prouvé par le fait que celui-ci spécifie un nombre « dès 76 users ». Selon l'appelante, la « volonté claire » des parties aurait été de d'établir deux paliers de facturation forfaitaire en fonction du nombre d'utilisateurs, le premier jusqu'à 75 utilisateurs (avenant), le second étant applicable dès le 76^{ème} utilisateur (contrat initial).

8.2 Le contrat est parfait lorsque les parties ont, réciproquement et d'une manière concordante, manifesté leur volonté (art. 1 al. 1 CO). L'objet d'un contrat peut être librement déterminé, dans les limites de la loi (art. 19 al. 1 CO).

En présence d'un litige sur l'interprétation de clauses contractuelles, le juge doit rechercher la réelle et commune intention des parties, le cas échéant, empiriquement sur la base d'indices, sans s'arrêter aux expressions ou dénominations inexactes dont elles ont pu se servir, soit par erreur, soit pour déguiser la nature véritable de la convention (art. 18 al. 1 CO). Constituent des indices en ce sens non seulement la teneur des déclarations de volonté - écrites ou orales -, mais aussi le contexte général, soit toutes les circonstances permettant de découvrir la volonté des parties, qu'il s'agisse de déclarations antérieures à la conclusion du contrat, des projets de contrat, de la correspondance échangée ou encore de l'attitude des parties après la conclusion du contrat, établissant quelles étaient à l'époque les conceptions des contractants eux-mêmes (ATF 144 III 93 consid. 5.2.2 ; 140 III 86 consid. 4.1 ; 125 III 263 consid. 4c ; 118 II 365 consid. 1).

Ce n'est que si le juge ne parvient pas à déterminer la volonté réelle et commune des parties qu'il doit recourir à l'interprétation normative (ou objective), à savoir rechercher leur volonté objective, en déterminant le sens que, d'après les règles de la bonne foi, chacune d'elles pouvait et devait raisonnablement prêter aux déclarations de volonté de l'autre, c'est-à-dire conformément au principe de la confiance

(ATF 144 III 93 consid. 5.2.3 ; TF 4A_254/2021 du 21 décembre 2021 consid. 5.2.2).

8.3 En l'espèce, on ne sait rien de la volonté réelle et commune des parties lors de la conclusion de l'avenant, en particulier sur l'hypothèse avancée par l'appelante, soit un certain prix jusqu'à 75 utilisateurs et un autre au-delà de 75 utilisateurs. Il sera à cet égard relevé que la formule « dès 76 users » n'apparaît pas dans l'avenant. Celui-ci précise simplement le nombre d'utilisateurs (« 76 à 80 users ») pour l'application dont il est ici question. En tout état, l'interprétation objective de la volonté des parties donne un résultat sans équivoque.

L'avenant précise « [c]ette nouvelle configuration remplace la précédente ». Dans cet avenant, les parties ont augmenté le nombre d'utilisateurs des programmes et ont également augmenté les mensualités. Aucun élément de l'avenant ne permet d'aller dans le sens de l'argumentation de l'appelante.

Par ailleurs, les arguments de l'appelante évoqués ci-dessus - à savoir en substance qu'il était facile de traiter un nombre plus bas d'utilisateurs et que ce nombre était effectivement plus bas, outre qu'ils sont exposés de manière confuse, sont dénués de pertinence. Le prix de la prestation est clairement fixé dans l'avenant. Qu'il aurait été possible à l'intimée - ce qui, contrairement à ce qu'affirme l'appelante, n'est pas établi - de facturer en fonction des utilisateurs effectifs, n'entre pas en ligne de compte, car ce n'est pas ce que les parties avaient prévu.

Quant au reproche de l'appelante selon lequel le Tribunal civil a retenu le témoignage de I. _____ et non celui de B. _____ concernant la question du nombre d'utilisateurs, il n'est pas tout à fait exact. Le témoin I. _____ a déclaré qu'il était compliqué de réduire le nombre d'utilisateurs. Le témoin B. _____ a quant à lui déclaré que l'intimée n'appliquait pas à l'appelante le système de facturation que Microsoft appliquait à la première nommée, soit une facturation selon le nombre de personnes connectées sur le mois, et que si elle l'avait fait, il y aurait eu

une possibilité de variation du nombre d'utilisateurs tant vers le haut que vers le bas. Cela est de toute manière sans pertinence dans la mesure où, précisément, l'intimée n'appliquait pas à ses clients le système de Microsoft pour la facturation.

Le grief doit être écarté.

9. Enfin, l'appelante reproche au Tribunal civil d'avoir considéré qu'elle ne disposait pas de justes motifs pour résilier de manière immédiate le contrat.

9.1

9.1.1 Selon un principe général, les contrats de durée peuvent être résiliés de façon anticipée par une partie lorsque de justes motifs rendent l'exécution du contrat intolérable pour elle (ATF 138 III 304 consid. 7 ; TF 4A_241/2017 du 31 août 2018 consid. 4.1).

9.1.2 Il existe de justes motifs lorsqu'on ne peut raisonnablement plus exiger d'une partie cocontractante, selon les règles de la bonne foi, la continuation des rapports contractuels jusqu'au terme convenu ou jusqu'au prochain terme ordinaire de résiliation (TF 4A_241/2017 précité consid. 4.1 ; Venturi-Zen-Ruffinen, La résiliation pour justes motifs des contrats de durée, *in* SJ 2008 I p. 4-5). Les justes motifs peuvent consister dans l'inobservation ou la violation de clauses contractuelles par une partie, mais aussi être d'une autre nature. Des violations contractuelles spécialement graves fournissent généralement un juste motif de résiliation. Des violations moins graves peuvent aussi rendre la continuation des rapports de travail intolérable, lorsqu'elles se sont répétées nonobstant des avertissements ou sommations et que de nouveaux avertissements paraissent vains (ATF 138 III 304 consid. 7 ; TF 4A_573/2020 et 4A_575/2020 du 11 octobre 2021 consid. 6.2 et les références citées ; TF 4A_241/2017 précité consid. 4.1).

La partie qui veut résilier le contrat avec effet immédiat doit agir sans tarder à compter du moment où elle a connaissance d'un juste motif, sous peine d'être déchu du droit de s'en prévaloir. Si elle tarde à agir, elle donne à penser qu'elle a renoncé à la résiliation anticipée, respectivement qu'elle peut s'accommoder de la continuation des rapports de travail jusqu'à l'échéance ordinaire du contrat (TF 4A_241/2017 précité consid. 4.2 et les arrêts cités).

9.1.3 La notion de justes motifs est une notion juridique indéterminée qui, comme telle, relève de l'appréciation du juge. Le juge apprécie librement, au regard des principes du droit et de l'équité déterminants selon l'art. 4 CC, s'il existe des justes motifs. A cette fin, il prend en considération tous les éléments concrets du cas particulier (TF 4A_573/2020 et 4A_575/2020 précités consid. 6.2 ; TF 4A_241/2017 précité consid. 4.1). Dans la mesure où le principe de la fidélité contractuelle domine le droit des obligations, la résiliation anticipée d'un contrat de durée ne peut entrer en ligne de compte qu'exceptionnellement (TF 4A_573/2020 et 4A_575/2020 précités consid. 6.2).

9.2

9.2.1 L'appelante fait valoir que l'intimée aurait gravement violé le contrat par la longue interruption de 31 jours des prestations de celle-ci. Or, le contrat prévoyait qu'une indisponibilité de plus de 8 heures constituait déjà un juste motif de résiliation.

9.2.2 La suspension des prérogatives d'administrateurs des responsables de l'appelante (ne s'agissant pas d'une interruption totale des prestations de l'intimée) a eu lieu le 18 avril 2017. La déclaration de résiliation immédiate date du 20 juin 2017, ce qui exclut l'application de l'art. 5.3 du contrat (dont l'intitulé global pour l'art. 5 est « Conditions générales début durée et fin du contrat ») qui prévoit que le contrat peut être résilié par le client avec préavis d'un mois, après tout sinistre ou panne ayant provoqué une indisponibilité des infrastructures louées de plus de 8 heures, soit dans un délai de 30 jours après constatation de la panne. Outre le fait que l'appelante n'a pas respecté le délai de résiliation,

il est le lieu de lui rappeler qu'une résiliation immédiate repose sur le principe de la bonne foi et sur l'idée que le maintien d'un contrat ne peut être raisonnablement imposé à la partie qui résilie.

Les premiers juges ont considéré que l'intimée avait commis une faute contractuelle pour deux raisons : sa lettre de mise en demeure en paiement du 12 avril 2017 n'impartissait à l'appelante qu'un délai de cinq jours et non de dix jours tel que prévu à l'art. 4.4 des conditions générales et la réception de cette lettre n'était établie qu'à la date du 18 avril 2017, le jour-même de la suspension partielle des prestations de l'intimée. Ce raisonnement peut être confirmé, étant encore souligné qu'il est particulièrement favorable à l'appelante de retenir que la lettre de sommation du 12 avril 2017 n'aurait été reçue que six jours plus tard.

Si l'arrêt des prestations de l'intimée ne respectait pas les conditions de forme prévues par le contrat, il n'en demeure pas moins que celui-ci est intervenu alors que l'appelante payait depuis un an moins de la moitié des redevances convenues. L'intimée lui avait d'ailleurs précédemment adressé plusieurs rappels. Dans de pareilles conditions, l'appelante est malvenue de se prévaloir de justes motifs de résiliation immédiate du contrat.

A cela s'ajoute qu'au moment où l'appelante a déclaré résilier le contrat pour de justes motifs, les privilèges d'administrateur de l'appelante avaient été rétablis depuis plus d'un mois. De plus, l'intimée s'était engagée, le 1^{er} juin 2017, dans le cadre de la procédure de mesures provisionnelles, à ne pas suspendre les accès administrateurs et utilisateurs de l'appelante et de ses clients, engagement qu'elle a d'ailleurs tenu. L'appelante, pour sa part, s'était engagée à verser les redevances convenues, sans – contrairement à ce qu'elle laisse entendre dans ses griefs supposément dirigés contre la constatation des faits – réserver l'hypothèse où le contrat ne serait pas maintenu. Dans ces conditions, la résiliation immédiate du 20 juin 2017 relevait de la mauvaise foi.

Partant, le grief sera écarté.

10.

10.1 En définitive, l'appel sera rejeté et le jugement querellé confirmé. Au vu des griefs invoqués et de l'issue de l'appel, il n'y a pas lieu de revoir la quotité du montant dû par l'appelante et alloué par les premiers juges, ni le *dies a quo* des intérêts sur celui-ci.

10.2 Les frais judiciaires de deuxième instance, arrêtés à 7'455 fr. (3 x 2'485 fr.) au vu du travail particulièrement important nécessaire à la présente cause, notamment en raison de l'appel majoritairement prolix et confus (art. 6 al. 1 et 62 al. 1 et 2 TFJC [tarif des frais judiciaires civils du 28 septembre 2010 ; BLV 270.11.5]), sont mis à la charge de l'appelante, qui succombe (art. 106 al. 1 CPC) et qui a déjà fait l'avance d'un montant de 2'485 francs.

10.3 L'appelante versera à l'intimée la somme de 9'000 fr. à titre de dépens d'appel au vu de la valeur litigieuse (de 148'519 fr.), de l'ampleur de la réponse et de la complexité de la cause, notamment au vu des raisons évoquées ci-dessus relatives à l'appel (art. 3 et 7 TDC [tarif des dépens en matière civile du 23 novembre 2010 ; BLV 270.11.6]).

Par ces motifs,
la Cour d'appel civile
p r o n o n c e :

- I. L'appel est rejeté.

- II. Le jugement est confirmé.

- III.** Les frais de deuxième instance, arrêtés à 7'455 fr. (sept mille quatre cent cinquante-cinq francs), sont mis à la charge de l'appelante X. _____ Sàrl.
- IV.** L'appelante X. _____ Sàrl doit payer à l'intimée W. _____ SA la somme de 9'000 fr. (neuf mille francs) à titre de dépens de deuxième instance.
- V.** L'arrêt est exécutoire.

La présidente :

La greffière :

Du

Le présent arrêt, dont la rédaction a été approuvée à huis clos, est notifié à :

- Me Etienne Monnier, avocat (pour X. _____ Sàrl),
- Me Juliette Ancelle, avocate (pour W. _____ SA),

et communiqué, par l'envoi de photocopies, à :

- M. le Président du Tribunal civil de l'arrondissement de Lausanne.

La Cour d'appel civile considère que la valeur litigieuse est supérieure à 30'000 francs.

Le présent arrêt peut faire l'objet d'un recours en matière civile devant le Tribunal fédéral au sens des art. 72 ss LTF (loi du 17 juin 2005 sur le Tribunal fédéral - RS 173.110), le cas échéant d'un recours constitutionnel subsidiaire au sens des art. 113 ss LTF. Dans les affaires pécuniaires, le recours en matière civile n'est recevable que si la valeur

litigieuse s'élève au moins à 15'000 fr. en matière de droit du travail et de droit du bail à loyer, à 30'000 fr. dans les autres cas, à moins que la contestation ne soulève une question juridique de principe (art. 74 LTF). Ces recours doivent être déposés devant le Tribunal fédéral dans les trente jours qui suivent la présente notification (art. 100 al. 1 LTF).

La greffière :