

Conditions Générales de la société Instore Solutions GmbH (SARL)

1 En général

1.1 Objet et champ d'application

Instore Solutions GmbH à Hünenberg (désigné ci-après „Instore Solutions“) propose à ses clients une gamme complète de services et de produits dans le domaine informatique, merchandising et de la sécurité. Les prestations et les contre-prestations sont désignées dans des offres spécifiques aux clients ou dans des contrats individuels conclus entre le client et Instore Solutions. Ces documents règlent en particulier la nature des prestations à fournir par Instore Solutions, leur étendue, leur durée et leur rémunération.

Dès que le client accepte de recevoir des prestations de la part de Instore Solutions, les présentes conditions générales (désignées ci-après „CG,“) sont considérées comme faisant partie intégrante du contrat individuel. D'éventuelles conditions générales d'achat ou autres conditions du client ne s'appliquent que dans la mesure où elles ont été acceptées expressément par écrit par Instore Solutions et ne sont pas en contradiction avec les présentes CG.

Les présentes CG contiennent dans leur premier paragraphe sous chiffre 1 et ss les dispositions générales applicables à la fourniture de toute prestation par Instore Solutions. Les paragraphes suivants (chiffres 2 et ss à 4 et ss) contiennent les dispositions applicables à des prestations contractuelles spécifiques.

Ces CGV entrent en vigueur à partir du 1er juillet 2013 et remplacent toutes les versions précédentes. Instore Solutions se réserve le droit de modifier en tout temps les présentes CG ainsi que les autres conditions. De telles modifications sont communiquées par écrit au client et sont considérées comme étant acceptées lorsque le client ne déclare pas son désaccord concernant les modifications dans un délai de 20 jours dès leur communication. En cas d'obligations de longue durée, Instore Solutions se réserve le droit de résilier les rapports contractuels de manière extraordinaire et anticipée au moment de l'entrée en vigueur des CG modifiées.

1.2 Prestations de Instore Solutions

Instore Solutions fournit ses prestations conformément aux conditions convenues dans les présentes dispositions ainsi que dans les contrats individuels. Elle remplit ses obligations contractuelles de manière professionnelle et avec soin. Instore Solutions est autorisée à faire appel à des tiers pour la fourniture de prestations.

1.3 Obligations du client

Le client s'engage à fournir à Instore Solutions sans frais les informations nécessaires. Il s'engage en outre à mettre en place et à maintenir dans son environnement les conditions d'ordre opérationnel, de personnel, organisationnel, technique et autres nécessaires pour la fourniture de prestations par Instore Solutions et de maintenir ces conditions afin que Instore

Solutions puisse fournir les prestations (p. ex. autorisation d'accès pour les collaborateurs Instore Solutions). La responsabilité relative au choix, à la configuration, à l'affectation, ainsi qu'à l'utilisation des produits et à leur aptitude à répondre au but prévu incombe au client. Le client est le seul responsable de prendre les mesures de sécurité requises pour protéger les données enregistrées en cas de destruction. Tout retard ou surcroît de dépenses occasionné à Instore Solutions à la suite d'une exécution tardive ou imparfaite des obligations de préparation ou de collaboration est entièrement à la charge du client.

1.4 Prix, modifications de prix et conditions de paiement

Les prix indiqués dans l'offre se fondent sur les données connues lors de l'établissement de celle-ci et ne couvre que les prestations qui y sont mentionnées. Sauf indication contraire, les prix s'entendent nets en francs suisses et hors TVA, à partir du domicile d'Instore Solutions. La TVA Suisse, si applicable, est facturée en plus, aux taux valables lors de la facturation.

Les factures d'Instore Solutions sont dues net le 30e jour suivant la date de facturation, sans une quelconque déduction. Les déductions non autorisées seront refacturées sous forme de frais de dossier. En cas de retard, Instore Solutions est autorisée à prélever dès la date du premier rappel un intérêt moratoire de 7% par an, des frais d'encaissement et de dossier. Le client n'est pas autorisé à compenser d'éventuelles contre-prétentions avec les créances d'Instore Solutions.

1.5 Responsabilité

Instore Solutions ne répond des dommages directs que s'il est prouvé que ceux-ci ont été causés intentionnellement ou par une faute grave de sa part. La responsabilité pour les dommages dus à une faute légère est dans tous les cas limitée au montant de la rétribution afférente à la prestation concernée, au maximum toutefois à CHF 50'000. Si un mandat est divisé en mandats partiels ou projets partiels, la rétribution d'Instore Solutions pour le mandat ou projet partiel en question est considérée comme étant la limite maximale de responsabilité.

Toute responsabilité supplémentaire d'Instore Solutions pour des dommages de quelque nature que ce soit est exclue. En particulier, Instore Solutions n'assume aucune responsabilité pour la perte de données, les coûts liés à la reconstitution des données, l'arrêt de production, les pertes d'utilisation, les économies non réalisées, les pertes de commandes, le manque à gagner et tout autre dommage indirect ou consécutif.

Instore Solutions n'est en particulier pas responsable:

- a) lorsque le client n'accomplit pas, accomplit mal ou n'accomplit pas à temps les actes de préparation ou de collaboration qui sont nécessaires à l'exécution du contrat Instore Solutions ou lorsqu'il néglige de mettre en place et de maintenir les conditions cadres permettant la fourniture des prestations de Instore Solutions;
- b) lorsque surgissent des entraves se situant hors du domaine de responsabilité direct de Instore Solutions telles que des dysfonctionnements graves des opérations, des

approvisionnements incorrects ou tardifs (par ex. produits matériels et logiciels) ou des mesures étatiques;

c) en cas de retard dans la livraison non imputable à Instore Solutions elle-même.

1.6 Confidentialité

Les parties s'engagent réciproquement au maintien de la confidentialité de tous faits, concepts, procédés, documents, données et informations (ci-après „informations confidentielles“) qui ont été portés à leur connaissance lors de la préparation et de l'exécution du contrat individuel, qui se rapportent à la sphère commerciale du cocontractant et pour lesquels existe pour l'une des parties un intérêt particulier à la confidentialité. Les parties useront des informations confidentielles du cocontractant avec le même soin et la même discrétion que s'agissant de leurs propres informations confidentielles. Les parties veillent à ce que de telles informations confidentielles ne soient pas utilisées par elles-mêmes, par leurs auxiliaires ou par des tiers mandatés par elles de manière contraire à leur but ou d'une autre manière abusive, ni mises à la disposition de tiers, de quelque manière que ce soit, en vue d'une utilisation indue. Le client traitera les données relatives aux collaborateurs engagés par Instore Solutions de manière confidentielle et conformément aux prescriptions de la loi sur la protection des données. Les présentes obligations de discrétion subsistent également après la fin de la relation contractuelle entre Instore Solutions et le client, dans la mesure où il subsiste un intérêt légitime.

1.7 Modifications

Pendant la durée du contrat individuel, les deux parties peuvent en tout temps proposer par écrit des modifications des prestations convenues. Dans le cas d'une demande de modification émanant du client, Instore Solutions doit indiquer au client dans un délai raisonnable si la modification désirée est possible et quelles sont les implications qu'elle aurait sur le contrat individuel, en particulier s'agissant du prix, de la qualité et des délais. Si une investigation approfondie est nécessaire, les frais et dépenses en résultant pour Instore Solutions sont à la charge du client. Une modification des prestations convenues n'est considérée comme étant contraignante que lorsque les deux parties ont signé une convention supplémentaire correspondante.

1.8 Fin du contrat

Sauf convention contraire et dans la mesure où la convention n'est pas une relation contractuelle de longue durée indéterminée, le contrat individuel peut être résilié en tout temps par chacune des parties moyennant un préavis de trois mois pour la fin d'un mois.

1.9 Débauchage de collaborateurs

Les parties s'engagent à ne pas débaucher, ni pour leur compte, ni pour le compte de tiers, respectivement à ne pas faire débaucher indirectement par des tiers, les collaborateurs de l'autre partie directement impliqués dans la fourniture des prestations, de même que les autres collaborateurs, non impliqués, de l'autre partie. L'engagement ou l'acceptation de services de collaborateurs de l'autre partie, sous quelque forme

que ce soit, pendant la durée du contrat et dans l'année suivant l'exécution de celui-ci, requiert l'accord mutuel écrit des parties. En cas de violation, la partie contrevenante s'engage au versement immédiat d'une peine conventionnelle équivalant au salaire annuel brut du collaborateur débauché, ou de la collaboratrice débauchée, au minimum toutefois CHF 50'000. La réclamation de dommages-intérêts supplémentaires, sur lesquels la peine conventionnelle doit toutefois être imputée, ainsi que le droit de revendication réelle, demeurent réservés. Pour la délégation de personnel, les dispositions prévues sous chiffre 4.10 sont applicables.

1.10 Protection des données

Instore Solutions est autorisée par le client à faire usage de données spécifiques aux produits telles les prix de vente et les volumes, de même que les noms et adresses du client et à les communiquer à ses constructeurs/fournisseurs, le cas échéant également à l'étranger, dans le cadre de rapports périodiques. En outre, le client accepte que Instore Solutions utilise les données personnelles le concernant afin d'examiner sa solvabilité et qu'elle communique ces données à l'établissement de crédit mandaté par ses soins ou les traite pour le calcul de risques de crédit et de marché. Le client autorise également Instore Solutions à traiter et à évaluer ses données pour lui proposer d'autres produits et prestations de services, également de tiers, auxquels il pourrait être intéressé ou à lui envoyer des informations à son adresse postale ou électronique. Instore Solutions est également autorisée à transmettre les données susmentionnées du client à d'autres sociétés du groupe Instore Solutions.

1.11 Cession

Les droits et/ou obligations résultant du contrat individuel ne peuvent être cédés par l'une des parties que moyennant l'accord écrit de l'autre partie. Instore Solutions se réserve le droit de céder ou de vendre à des tiers, en Suisse ou à l'étranger, des créances (p. ex. factoring) sur le client.

1.12 Forme écrite

La validité de toute convention annexe, modification, extension ou déclaration ayant portée juridique requiert la forme écrite.

1.13 Nullité partielle

Si certaines dispositions s'avèrent dépourvues d'effets ou nulles ou le deviennent, la validité et l'efficacité des autres dispositions demeurent intactes. En pareil cas, la clause invalide doit être interprétée ou complétée de manière à atteindre au mieux le but réglementaire assigné à celle-ci.

1.14 Droit applicable

Les contrats individuels et les conditions générales sont soumis exclusivement au droit suisse. Le règlement de tous litiges pouvant résulter directement ou indirectement des relations contractuelles relève de la compétence des tribunaux du siège d'Instore Solutions. Instore Solutions est toutefois en droit d'intenter action contre le client au siège/domicile de celui-ci.

2 Vente et livraison de produits

2.1 Objet et champ d'application

Par „produits“, il faut entendre les machines, appareils, pièces et accessoires proposés et vendus par Instore Solutions, notamment du matériel informatique ou ses composants, des extensions de capacité et des installations complémentaires, de même que des logiciels. Instore Solutions livre au client les produits spécifiés dans l'offre dans la confirmation de commande ou dans le contrat individuel. Le genre et la quantité des produits à livrer sont définis dans le contrat individuel correspondant. Sauf convention contraire écrite, chaque commande est considérée comme un contrat de vente séparé. Une modification ultérieure d'une commande doit être approuvée par Instore Solutions. En cas de modification ultérieure d'une commande par le client, Instore Solutions est autorisée à prélever des frais de dossier.

2.2 Livraison des produits

La confirmation de commande est en principe déterminante pour l'étendue et l'exécution de la livraison. A défaut d'une confirmation de commande, l'offre d'Instore Solutions ou une commande passée sous une autre forme par le client est déterminante. La disponibilité des produits chez le fournisseur ou le constructeur demeure réservée.

Sauf confirmation expresse contraire faite par écrit, les délais de livraison communiqués par Instore Solutions n'ont qu'une valeur indicative. Instore Solutions communique de tels délais selon sa meilleure appréciation, mais sans garantie. Ceci est valable en particulier, mais pas exclusivement, en cas de retards de livraison consécutifs à un problème d'approvisionnement chez le fournisseur. Instore Solutions décline toute responsabilité en cas de retard, mais s'efforce de trouver des solutions de remplacement appropriées.

Les conséquences d'un retard imputable au client, en particulier les frais supplémentaires occasionnés à Instore Solutions, sont à la charge du client.

Instore Solutions peut procéder à des modifications de la confirmation de commande dans la mesure où les produits remplissent les mêmes fonctions. Toute autre modification ou annulation de commande requiert l'accord mutuel écrit des deux parties. Les frais déjà occasionnés incombent au client. Les options de commande limitées dans le temps doivent être levées dans les délais convenus. A défaut, Instore Solutions effectue la livraison résiduelle et facture la marchandise. Instore Solutions se réserve le droit de modifier ses prix en cas de report du délai de livraison résultant d'une modification de la commande par le client.

Les informations d'Instore Solutions concernant le poids de la marchandise ainsi que la masse et le poids de l'emballage sont uniquement approximatives et non contraignantes. Les livraisons partielles ainsi que la livraison de faibles quantités inférieures ou supérieures sont autorisées.

Le retour de marchandises requiert l'accord écrit d'Instore Solutions. La reprise de produits en dehors de l'assortiment standard d'Instore Solutions ainsi que la reprise de produits logiciels sont exclues dans tous les cas.

2.3 Vérification et acceptation des produits

Si le client exige d'Instore Solutions une vérification des produits, celle-ci doit être convenue de manière spécifique et elle est

facturée au client. Sous réserve d'autres accords particuliers, la date indiquée sur le bulletin de livraison est considérée comme la date d'acceptation et d'exécution.

Le client est tenu de vérifier immédiatement, au plus tard dans les 7 jours, l'intégralité et la conformité de la livraison et de signaler sans délai les éventuels défauts constatés à Instore Solutions, par écrit et de manière détaillée. S'il néglige de le faire, la livraison est réputée acceptée. Les adaptations techniques apportées par le constructeur aux produits demeurent expressément réservées.

2.4 Prix et modifications de prix

Les prestations non comprises dans le prix de vente, tels que notamment fret et transport, les assurances, l'installation, la mise en service, la formation et le soutien des utilisateurs, ainsi que les coûts extraordinaires pour l'emballage et l'élimination, sont à la charge du client. Sauf stipulation contraire, les accessoires ne sont pas inclus dans le prix. Le prix des produits facturés est fixé au moment de la confirmation de commande, respectivement de la passation de commande. Instore Solutions se réserve expressément le droit d'adapter ses prix lors de modifications ultérieures des bases de calcul imputables à des circonstances hors de son contrôle, en particulier lors de majorations de prix par les fournisseurs d'Instore Solutions. Sauf stipulation contraire, Instore Solutions est en droit de prélever un supplément de prix pour petites quantités lorsque la commande n'atteint pas un montant minimum.

2.5 Retards de paiement du client

En cas des retards de paiements du client, Instore Solutions se réserve le droit de suspendre toute livraison jusqu'au règlement de toutes les créances dues. Les conséquences découlant d'une telle suspension sont entièrement à la charge du client. Si le client ne s'acquitte pas de ses dettes dans un délai supplémentaire accordé par Instore Solutions, celle-ci est en droit de refuser définitivement toute nouvelle livraison et de réclamer des dommages-intérêts. Instore Solutions est également en droit d'agir selon les dispositions générales du CO.

2.6 Droit de rétention

Tout droit de rétention ou de mainmise du client à l'égard des biens appartenant à Instore Solutions est exclu.

2.7 Réserve de propriété

Instore Solutions reste propriétaire exclusive des produits livrés dans le cadre du contrat jusqu'au règlement intégral de ses prétentions à l'égard du client. Il est de ce fait interdit au client d'aliéner ou de grever les produits jusqu'au paiement intégral du prix. Le client autorise Instore Solutions à inscrire une éventuelle réserve de propriété dans le registre de pactes de réserve de propriété.

2.8 Transfert des profits et des risques

Les profits et risques sont transférés au client à l'arrivée des produits sur le lieu de livraison, cela indépendamment du fait de qui en assume le transport et les frais qui en découlent.

2.9 Droit de propriété industrielle et droit d'utilisation des logiciels

Les conditions d'utilisation des produits logiciels de tiers livrés par Instore Solutions se basent sur les dispositions particulières du contrat de licence de l'éditeur ou du fournisseur de logiciels. Le client prend acte qu'en cas de violation des dispositions relatives à l'utilisation et à la licence d'utilisation du logiciel, l'éditeur / le fournisseur est en droit d'exiger le retrait de la licence accordée et la restitution du produit. Le client répond envers l'éditeur ou le fournisseur de logiciels de la non observation des dispositions relatives à la licence d'utilisation.

2.10 Garantie

La garantie fournie par Instore Solutions sur les produits livrés se fonde avant tout sur les conditions de garantie du constructeur ou du fournisseur. Le client renonce – dans les limites admises – à ses prétentions légales en matière de garantie à l'égard d'Instore Solutions.

Sous réserve des conditions de garantie du constructeur ou du fournisseur, la prestation de garantie se limite dans tous les cas à la réparation ou au remplacement des produits défectueux – au libre choix d'Instore Solutions – et n'est valable que pour les produits se trouvant en Suisse ou dans la Principauté du Liechtenstein. La garantie est exclue dans tous les cas où les défauts ont été occasionnés par:

- a) une maintenance insuffisante, assurée notamment par du personnel autre que celui de Instore Solutions; ou
- b) la non observation des directives d'utilisation et d'installation; ou
- c) l'utilisation des produits à des fins inappropriées; ou
- d) l'utilisation de pièces ou d'accessoires non agréés; ou
- e) l'usure normale; ou
- f) le transport, un maniement ou un traitement inapproprié; ou
- g) des modifications ou des tentatives de réparation non effectuées par Instore Solutions; ou
- h) des influences extérieures, notamment les cas de force majeure (par ex. panne de courant ou de climatisation, dégâts dus aux intempéries) et autres motifs pour lesquels ni Instore Solutions ni le constructeur ne peuvent être tenus pour responsables.

2.11 Brevets et droits d'auteur

Si un tiers revendique ou fait valoir des droits à l'égard du client pour cause de violation d'un brevet, d'un droit d'auteur ou d'un autre droit de propriété industrielle en relation avec les produits livrés ou leur exploitation, le client informe Instore Solutions par écrit et sans délai de telles notifications de violation ou prétentions. Instore Solutions transmettra ces notifications sans délai au fournisseur ou au constructeur en exigeant qu'il régularise la situation. Le client renonce à toute prétention en matière de garantie de droit et de responsabilité à l'égard d'Instore Solutions.

2.12 Réexportation

Les produits commercialisés par Instore Solutions sont soumis aux réglementations suisses et américaines sur l'exportation. Avant de réexporter des produits, le client s'engage à demander une autorisation spéciale auprès du SECO (Secrétariat d'Etat à l'économie). Cet engagement doit être transmis à l'acquéreur ultérieur en cas de revente du produit.

2.13 Elimination

Instore Solutions se déclare disposée à reprendre les produits au terme de leur durée d'utilisation et à assurer leur recyclage et élimination dans des conditions respectueuses de l'environnement selon les normes SWICO. L'effacement des données et des programmes enregistrés sur les supports de données à éliminer relève de la responsabilité du client.

3 Services

3.1 Objet

Les dispositions relatives aux services régissent la fourniture, sur mandat du client, de prestations telles le conseil, la gestion de projets, la configuration et l'installation de matériel et de logiciels, la maintenance et le support, l'instruction, la formation et autres prestations similaires.

3.2 Prestations d'Instore Solutions

Instore Solutions remplit ses obligations contractuelles de manière professionnelle et avec soin, tel que défini dans l'offre, le contrat individuel ou dans les accords conclus par écrit. S'agissant de la maintenance et du support, ainsi que du développement et de l'intégration de sys-tèmes, les dispositions particulières selon ch. 3.2.1 ci-dessous sont applicables.

Instore Solutions choisit librement le collaborateur qui fournit les services, mais s'efforce de prendre en considération les désirs particuliers du client.

3.2.1 Services de maintenance et de support

Instore Solutions fournit des services de maintenance et de support (y compris les prestations de garantie) englobant le diagnostic et la réparation des pannes de produits matériels et/ou logiciels du client. Les réparations sont effectuées soit sur place, chez le client, soit dans les centres de réparation d'Instore Solutions. Toutes les réparations sont effectuées en conformité avec les normes du constructeur. Le contrat individuel définit l'étendue et les conditions (délai de réaction, pièces de rechange, appareils de remplacement, tarif horaire, etc.) des services de maintenance et de support fournis par Instore Solutions. La liste des composants matériels et logiciels installés chez le client (inventaire) et englobés dans le contrat de maintenance et de support fait partie intégrante du contrat individuel. L'inventaire peut être adapté en tout temps par notification écrite. La modification des emplacements, de même que les changements importants apportés à la configuration matérielle et logicielle sont annoncés sans délai et spontanément par le client à Instore Solutions. Les modifications apportées à l'inventaire entraînent un réexamen et, le cas échéant, une adaptation du contrat individuel.

Le client communique par écrit à Instore Solutions les indications nécessaires à la fourniture des services de maintenance et de support telles que type d'appareil, le numéro de série, la date d'achat pour la détermination des conditions de garantie, les conditions de garantie applicable du constructeur, le descriptif de la panne, l'emplacement de l'appareil, la personne de contact avec numéro de téléphone, l'adresse de la facture, le délai de réaction souhaité, etc.

3.2.2 Services de développement et d'intégration de systèmes

Dans le cas des services de développement et d'intégration de systèmes, l'objet du contrat consiste dans le système informatique défini dans le contrat individuel („contrat de projet“), complété par des spécifications détaillées à établir après la signature du contrat, ce dont se charge Instore Solutions chez le client, contre paiement. Instore Solutions conçoit et intègre le système chez le client selon les dispositions du contrat individuel et veille le cas échéant ou en cas d'accord à ce sujet à ce que les collaborateurs de celui-ci soient formés au point de pouvoir utiliser le système informatique conformément aux prescriptions.

Par „système informatique“, il faut entendre une quantité définie de composants matériels et logiciels destinés à être assemblés en un système global en vue de remplir une fonction spécifiée. Les „spécifications détaillées“ définissent l'étendue des prestations et la fonctionnalité du système informatique à mettre sur pied. Les „composants logiciels“ sont soit des logiciels standard que l'on trouve dans le commerce (par ex. systèmes d'exploitation, applications, etc.), soit des composants logiciels développés par Instore Solutions.

3.3 Horaires d'Instore Solutions

En règle générale, les prestations de Instore Solutions sont fournies les jours ouvrables, du lundi au vendredi de 08h00 à 18h00. Les prestations fournies en dehors de ces heures, ainsi que pendant les week-ends et les jours fériés officiels et locaux en vigueur au lieu d'implantation du client, doivent être autorisées par Instore Solutions et sont facturées moyennant un supplément.

Lors de la fourniture des prestations, le temps de déplacement de la succursale Instore Solutions la plus proche au lieu de l'intervention est, sauf convention contraire, considéré comme du temps de travail soumis à rémunération.

L'enregistrement des pannes et des demandes de support est effectué par la succursale Instore Solutions compétente, pendant les jours ouvrables, du lundi au vendredi de 08h00 à 18h00. En dehors de ces heures, ainsi que les week-ends et jours fériés officiels et locaux en vigueur au lieu d'implantation du client, les pannes sont annoncées via une centrale d'appel définie dans le contrat individuel.

3.4 Délais

Seuls les délais confirmés par écrit font foi. De tels délais sont prolongés lorsque des obstacles non voulus par Instore Solutions surviennent. Instore Solutions assume la responsabilité des retards uniquement si ceux-ci ont été occasionnés par elle-même et s'ils relèvent d'une négligence grave établie de sa part. Les événements imprévisibles et les cas de force majeure libèrent Instore Solutions de la poursuite de l'exécution du contrat pour la durée de l'interruption et dans la mesure de leurs répercussions.

Sauf convention contraire, Instore Solutions se réserve le droit de facturer au client les frais additionnels et les charges occasionnés par l'ajournement et/ou l'interruption d'un projet. Les ajournements de projets dont Instore Solutions seule est responsable en sont exclus.

3.5 Prix, modifications de prix et conditions de paiement

Pour les prestations uniques ou fournies pour une période déterminée n'excédant pas 6 mois, les prix mentionnés dans le contrat individuel sont généralement fixes. Pour les prestations fournies sur une durée supérieure à 6 mois ou pour une durée indéterminée, Instore Solutions est autorisée à adapter en tout temps ses prix moyennant un délai de notification de 3 mois. En cas de majoration des prix, le client est en droit de notifier à Instore Solutions dans les 20 jours suivant la communication son intention de résilier le contrat pour la date à laquelle l'adaptation des prix est prévue.

Sauf convention contraire, les prestations fournies par Instore Solutions sont facturées en régie et périodiquement (en règle générale mensuellement). S'il est convenu d'une rémunération forfaitaire, celle-ci couvre les frais liés à la fourniture par Instore Solutions des prestations prévues dans l'offre ou convenues par écrit et le paiement de la rémunération forfaitaire est dû, sauf disposition contraire, après la signature du contrat.

Les dépenses en relation avec le mandat, en particulier les frais de déplacement et d'hébergement, sont à la charge du client et sont facturés au coût effectif sur la base des pièces justificatives et, pour les trajets effectués par le collaborateur avec sa voiture particulière, par kilomètres parcourus.

3.6 Acceptation et avis des défauts

3.6.1 En général

Les prestations sont en principe réputées fournies et délivrées par le transfert du résultat du travail au client. Le client est tenu de prendre livraison de toutes les prestations d'Instore Solutions immédiatement après la mise à disposition de celles-ci et de vérifier si elles présentent des défauts. Dès leur découverte, tous les défauts doivent être signalés en la forme écrite par le client.

3.6.2 Services de développement et d'intégration de systèmes en particulier

En cas de fourniture par Instore Solutions de services de développement et d'intégration de systèmes, la procédure d'acceptation est définie conjointement par le client et Instore Solutions avant le début de celle-ci, Instore Solutions émettant des propositions spécifiques quant à la manière de procéder. La procédure d'acceptation établit la preuve de la capacité de fonctionner du système informatique conformément aux spécifications détaillées. L'acceptation en soi est l'affaire du client. Instore Solutions est tenue de participer à son exécution.

L'acceptation doit intervenir au plus tard dans les 14 jours suivant la notification écrite de livraison de la prestation adressée par Instore Solutions au client.

Si des défauts importants sont constatés à la réception de la prestation, le client a droit exclusivement à la réparation des défauts ou au remplacement correspondant, ce dans la limite du droit à la réparation prévu dans le cadre de la garantie.

Pour chaque acceptation, un procès-verbal d'acceptation signé par les deux parties au contrat est établi. Celui-ci consigne les défauts mineurs à améliorer ou les défauts majeurs impliquant que la procédure d'acceptation doit être répétée, tout ou en partie. Si le client omet de procéder à un contrôle d'acceptation et de signer un procès-verbal d'acceptation pour des motifs non imputables à Instore Solutions, la prestation est réputée acceptée au terme d'un délai de 20 jours suivant la fourniture de

la prestation. La mise en production de prestations, de prestations partielles ou du système informatique en tant que tel est assimilée dans tous les cas à l'acceptation de la partie mise en production sans qu'un procès-verbal d'acceptation ne soit nécessaire. Si la procédure d'acceptation échoue définitivement, les dispositions relatives à l'impossibilité de réparer les défauts dans le cadre de la garantie sont applicables par analogie.

3.7 Garantie

Instore Solutions garantit que les prestations fournies en vue de l'obtention d'un résultat déterminé correspondent aux spécifications convenues dans les contrats individuels et qu'elles ne présentent pas de défauts qui leur enlèvent l'utilité prévue dans le contrat ou la diminuent dans une mesure notable. Instore Solutions ne peut toutefois garantir que le système informatique fonctionne sans interruption et sans défauts. Instore Solutions ne peut en particulier pas garantir une utilisation ininterrompue et sans défauts des logiciels dans toutes les configurations choisies par le client. La garantie est de 6 mois à compter du jour suivant l'acceptation. Dans un délai d'un mois suivant la notification de l'avis des défauts, Instore Solutions est tenue d'éliminer gratuitement les défauts importants susceptibles de se reproduire selon des mesures adéquates définies par elle-même. Si Instore Solutions ne parvient pas à éliminer le défaut dans ce délai, le client est en droit d'exiger de celle-ci une réduction équitable de la rémunération convenue dans le contrat individuel ou de se départir du contrat concerné dans le cas d'un défaut majeur qui empêche le client de faire usage du résultat des prestations dans son ensemble. En cas de résiliation du contrat, le client n'a droit qu'à la restitution proportionnelle des paiements déjà effectués dans le cadre du contrat individuel. Toute prétention en garantie allant au-delà du droit à la réparation des défauts ou du droit de résiliation est totalement et expressément exclue. Le client est en particulier seul responsable du choix et de l'utilisation des produits et services fournis par Instore Solutions, de même que des résultats qu'il atteint ou n'atteint pas par ce biais. Instore Solutions est notamment libérée de toute obligation de garantie lorsque les défauts invoqués par le client ne relèvent pas exclusivement et de manière établie de la responsabilité de Instore Solutions, ou lorsqu'ils résultent de causes dont répondent des tiers, telles que des erreurs de maniement ou des interventions du client ou de tiers, la modification des conditions prévues pour la mise en oeuvre et le fonctionnement, notamment en relation avec les produits matériels et logiciels, ou encore de cause fortuite ou de force majeure. Si les conditions de garantie ne sont pas toutes réunies, Instore Solutions est en droit de facturer ses prestations au client.

3.8 Garantie en cas d'éviction

Instore Solutions garantit qu'elle dispose de tous les droits requis pour fournir ses prestations conformément au contrat.

Si, se fondant sur un droit présumé prévalant, un tiers tente d'empêcher le client d'utiliser les prestations fournies par Instore Solutions de manière conforme au contrat, le client le notifie par écrit à Instore Solutions dans les 10 jours. A condition que le client informe Instore Solutions des prétentions de la partie

tierce en temps opportun et qu'il soutienne raisonnablement Instore Solutions en tout temps, celle-ci assume la défense du client à ses frais contre de tels droits de tiers. Le cas échéant, Instore Solutions modifie ses prestations de manière telle qu'elles répondent à toutes les exigences essentielles du contrat individuel sans léser les droits du tiers. Si la modification de la prestation n'entre pas en considération, et que les prétentions du tiers sont fondées, le client est tenu de mettre sans délai un terme à l'utilisation de la prestation litigieuse.

Instore Solutions n'est pas tenue de prendre la défense du client, lorsqu'une accusation de violation repose sur le fait que la prestation fournie par Instore Solutions a été modifiée par le client ou par des tiers non mandatés par Instore Solutions ou qu'elle a été affectée à une autre utilisation que celle prévue dans les conditions spécifiées.

3.9 Droits sur les résultats du travail

Instore Solutions confère au client le droit non exclusif d'utiliser, dans le cadre de ses opérations et conformément à ce qui a été convenu dans le contrat, les prestations fournies par Instore Solutions et les résultats du travail produits pour le client. Le client n'a pas le droit de transmettre à des tiers à des fins commerciales les résultats du travail réalisés par Instore Solutions ni les éventuels développements ultérieurs entrepris par le client lui-même ou à aménager à des tiers un droit d'utilisation. En ce qui concerne les prestations destinées à être fournies seulement sur ou pour une durée limitée en vertu du contrat individuel concerné, le droit d'utilisation conféré au client est limité à la durée dudit contrat individuel.

Tous les droits sur d'éventuelles inventions, de même que tous les droits d'auteur et tout autre droit de protection sur des produits, des procédés, des méthodes, des idées, du savoir-faire, des concepts, des documentations, etc., que Instore Solutions utilise, développe, améliore ou emploie d'une autre manière dans le cadre de l'exécution de ses prestations pour le client, reviennent exclusivement à Instore Solutions et peuvent être utilisés librement par Instore Solutions, pour elle-même et pour d'autres clients.

Date et version:

1 juillet 2023, v2.2