

1 En général

1.1 Objet et champ d'application

Bechtle Suisse SA succursales de Suisse Romande à Carouge et Morges (désigné ci-après „Bechtle“) propose à ses clients une gamme complète de services et de produits dans le domaine informatique. Les prestations et les contre-prestations sont désignées dans des offres spécifiques aux clients ou dans des contrats individuels conclus entre le client et Bechtle. Ces documents règlent en particulier la nature des prestations à fournir par Bechtle, leur étendue, leur durée et leur rémunération. Dès que le client accepte de recevoir des prestations de la part de Bechtle, 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 Bechtle 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 Bechtle. 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 2017 et remplacent toutes les versions précédentes. Bechtle 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, Bechtle 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 Bechtle

Bechtle 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.

Bechtle 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 Bechtle 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 Bechtle et de maintenir ces conditions afin que Bechtle puisse fournir les prestations (p. ex. autorisation d'accès pour les collaborateurs Bechtle). 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 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 Bechtle 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 de Bechtle.

La TVA suisse est facturée en plus, aux taux variables lors de la facturation.

Les factures de Bechtle 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, Bechtle est autorisée à prélever dès la date du premier rappel un intérêt moratoire de 5% par an, des frais d'encaissement et de dossier.

Le client n'est pas autorisé à compenser d'éventuelles contre-prétentions avec les créances de Bechtle.

1.5 Responsabilité

Bechtle 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 100'000. Si un mandat

est divisé en mandats partiels ou projets partiels, la rétribution de Bechtle pour le mandat ou projet partiel en question est considérée comme étant la limite maximale de responsabilité.

Toute responsabilité supplémentaire de Bechtle pour des dommages de quelque nature que ce soit est exclue. En particulier, Bechtle 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.

Bechtle 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 Bechtle ou lorsqu'il néglige de mettre en place et de maintenir les conditions cadres permettant la fourniture des prestations de Bechtle;
- b) lorsque surgissent des entraves se situant hors du domaine de responsabilité direct de Bechtle 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 Bechtle 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 Bechtle de manière confidentielle et conformément aux prescriptions de la loi sur la protection des données.

Les présentes obligations de discrétion subsis-

tent également après la fin de la relation contractuelle entre Bechtle 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, Bechtle 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 Bechtle 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 est une relation contractuelle à 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

Bechtle 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 Bechtle 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 Bechtle 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. Bechtle est également autorisée à transmettre les données susmentionnées du client à d'autres sociétés du groupe Bechtle.

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. Bechtle 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 une 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 et for

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 de Bechtle. Bechtle 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 Bechtle, notamment du matériel informatique ou ses composants, des extensions de capacité et des installations complémentaires, de même que

des logiciels.

Bechtle 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 Bechtle. En cas de modification ultérieure d'une commande par le client, Bechtle 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 de Bechtle 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 Bechtle n'ont qu'une valeur indicative. Bechtle 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. Bechtle 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 Bechtle, sont à la charge du client.

Bechtle 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, Bechtle effectue la livraison résiduelle et facture la marchandise. Bechtle 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 de Bechtle 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 de

Bechtle. La reprise de produits en dehors de l'assortiment standard de Bechtle ainsi que la reprise de produits logiciels sont exclues dans tous les cas.

2.3 Vérification et acceptation des produits

Si le client exige de Bechtle 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 Bechtle, 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.

Bechtle 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 de Bechtle.

Sauf stipulation contraire, Bechtle est en droit de prélever un supplément de prix pour petites quantités lorsque la commande n'atteint pas un montant minimum.

2.5 Demeure du client

En cas de demeure du client, Bechtle 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 Bechtle, celle-ci est en droit de refuser définitivement toute nouvelle livraison et de réclamer des dommages-intérêts.

Bechtle 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 Bechtle est exclu.

2.7 Réserve de propriété

Bechtle 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 Bechtle 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 Bechtle 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 Bechtle 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 de Bechtle.

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 de Bechtle – 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 Bechtle; 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 Bechtle; ou 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 Bechtle 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 Bechtle par écrit et sans délai de telles notifications de violation ou prétentions. Bechtle 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 de Bechtle.

2.12 Réexportation

Les produits commercialisés par Bechtle 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

Bechtle 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 de Bechtle

Bechtle 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 systèmes, les dispositions particulières selon ch. 3.2.1 ci-dessous sont applicables.

Bechtle 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

Bechtle 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 de Bechtle. 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 Bechtle.

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 Bechtle. Les modifications apportées à l'inventaire entraînent un réexamen et, le cas échéant, une adaptation du contrat individuel.

Le client communique par écrit à Bechtle 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 Bechtle chez le client, contre paiement. Bechtle 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 Bechtle.

3.3 Horaires de Bechtle

En règle générale, les prestations de Bechtle sont fournies les jours ouvrables, du lundi au vendredi de 08h00 à 12h00 et de 13h30 à 18h00. Les prestations fournies en dehors de ces heures, ainsi que pendant les weekends et les jours fériés officiels et locaux en vigueur au lieu d'implantation du client, doivent être autorisées par Bechtle et sont facturées moyennant un supplément.

Lors de la fourniture des prestations, le temps de déplacement de la succursale Bechtle 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 Bechtle compétente, pendant les jours ouvrables, du lundi au vendredi de 08h00 à 12h00 et de 13h30 à 18h00. En dehors de ces heures, ainsi que les weekends 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 Bechtle surviennent. Bechtle 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 Bechtle de la poursuite de l'exécution du contrat pour la durée de l'interruption et dans la mesure de leurs répercussions. Sauf convention contraire, Bechtle 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 Bechtle 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, Bechtle 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 Bechtle 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 Bechtle 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 Bechtle 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 de Bechtle 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 Bechtle de services de développement et d'intégration de systèmes, la procédure d'acceptation est définie conjointement par le client et Bechtle avant le début de celle-ci, Bechtle 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. Bechtle 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 Bechtle 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 Bechtle, 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

Bechtle 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. Bechtle ne peut toutefois garantir que le système informatique fonctionne sans interruption et sans défauts. Bechtle 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, Bechtle est tenue d'éliminer gratuitement les défauts importants susceptibles de se reproduire selon des mesures adéquates définies par elle-même. Si Bechtle 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 Bechtle, de même que des résultats qu'il atteint ou n'atteint pas par ce biais.

Bechtle 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 Bechtle, 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 œuvre 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, Bechtle est en droit de facturer ses prestations au client.

3.8 Garantie en cas d'éviction

Bechtle 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 Bechtle de manière conforme au contrat, le client le notifie par écrit à Bechtle dans les 10 jours. A condition que le client informe Bechtle des prétentions de la partie tierce en temps opportun et qu'il soutienne raisonnablement Bechtle en tout temps, celle-ci assume la défense du client à ses frais contre de tels droits de tiers. Le cas échéant, Bechtle 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.

Bechtle n'est pas tenue de prendre la défense du client, lorsqu'une accusation de violation repose sur le fait que la prestation fournie par Bechtle a été modifiée par le client ou par des tiers non mandatés par Bechtle 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

Bechtle 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 Bechtle 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 Bechtle 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 Bechtle utilise, développe, améliore ou emploie d'une autre manière dans le cadre de l'exécution de ses prestations pour le client, reviennent exclusivement à Bechtle et peuvent être utilisés librement par Bechtle, pour elle-même et pour d'autres clients.

4 Location de services

4.1 Objet et champ d'application

Les présentes conditions générales régissent la délégation de collaborateurs Bechtle chez le client. Elles font partie intégrante de tout contrat individuel de prestations de services et s'appliquent automatiquement lors de chaque intervention, indépendamment du fait que le contrat individuel fasse référence ou non aux présentes conditions générales. Le contrat individuel définit les conditions (tarif horaire, durée de l'intervention, temps de travail, lieu de travail, profil requis, frais, etc.) régissant l'intervention du collaborateur Bechtle chez le client.

Le collaborateur Bechtle n'est pas lié par contrat au client. Bechtle se charge de mettre en place les dispositions régissant la relation de travail correspondante ainsi que les assurances sociales du collaborateur Bechtle et veille en particulier au versement des cotisations.

4.2 Intervention des collaborateurs Bechtle

Les collaborateurs Bechtle sont sélectionnés avec soin par Bechtle sur la base des exigences fixées par le client et acceptées par Bechtle.

Dès le début de l'intervention, le client vérifie si le collaborateur Bechtle répond à ses exigences et

s'il exécute de manière réglementaire et appropriée les tâches qui lui sont confiées. Pendant le temps d'essai d'un mois, le délai de résiliation du contrat est fixé à une semaine. Si les exigences ne sont pas remplies, Bechtle s'efforce, dans la mesure du possible, de mettre à la disposition du client un autre collaborateur correspondant au profil requis. Le client fait part à Bechtle, directement et sans délai, des éventuels problèmes qu'il rencontre avec le collaborateur Bechtle.

Le collaborateur délégué par Bechtle est placé sous la surveillance du client et il est tenu au respect des directives émises par celui-ci dans le cadre de l'exécution du travail. Le client prend les mesures nécessaires en vue d'assurer la protection du collaborateur Bechtle et englobe celui-ci dans la responsabilité civile d'entreprise.

4.3 Durée et horaire de travail

La durée normale du travail est de 8.00 heures par jour. Sauf convention contraire, le travail est effectué entre 08h00 et 18h00 les jours ouvrables (c.-à-d. sans les samedis, dimanches et jours fériés locaux). Le client veille à ce que les travaux puissent être effectués par le collaborateur Bechtle pendant les heures indiquées et que les heures supplémentaires éventuelles puissent être compensées en temps opportun.

Le respect des dispositions prévues par la loi sur le travail relève de la responsabilité du client.

Tout changement du lieu de travail, de la durée de l'intervention ou de tout autre élément essentiel de l'intervention doit être consigné par écrit et soumis préalablement à l'accord de Bechtle. Bechtle n'est en aucune façon liée par des accords conclus directement entre le client et le collaborateur Bechtle.

4.4 Absences

Lors d'interventions d'une durée supérieure à 3 mois, le collaborateur Bechtle a le droit de prendre des vacances comme suit:

7 jours sur une période de 3 mois

13 jours sur une période de 6 mois

19 jours sur une période de 9 mois

25 jours sur une période d'un an

Les absences planifiées d'un collaborateur Bechtle d'une durée supérieure à 2 jours sont notifiées par écrit au client au plus tard un mois à l'avance. A la demande du client, Bechtle se charge dans la mesure du possible de remplacer le collaborateur.

Dans la mesure du possible, le client ménage au collaborateur Bechtle la possibilité de participer aux séances internes de Bechtle. Celles-ci se déroulent en règle générale en marge des heures de travail dans la succursale Bechtle concernée.

Si, en cas de maladie ou d'accident, ou pour

d'autres raisons majeures, le collaborateur Bechtle est dans l'obligation d'interrompre ou de suspendre provisoirement son travail pendant la durée de l'intervention, Bechtle s'efforce de lui trouver le plus rapidement possible un remplaçant disposant du profil correspondant.

Les absences liées au perfectionnement sont convenues et coordonnées de cas en cas avec le client.

4.5 Suppléance et échange

Bechtle ne peut garantir au client que le même collaborateur soit affecté à son service pendant toute la durée convenue de l'intervention.

Bechtle est en droit de faire intervenir en tout temps un remplaçant à titre provisoire. Les frais de mise au courant sont à la charge de Bechtle jusqu'à concurrence de 2 jours ouvrables au plus.

Si la durée de l'intervention est supérieure à 3 mois, Bechtle est en droit d'échanger en tout temps le collaborateur en place contre un collaborateur disposant de qualifications équivalentes. Les frais de mise au courant sont à la charge de Bechtle jusqu'à concurrence de 2 jours ouvrables au plus.

4.6 Prix et conditions de paiement

Les tarifs applicables aux interventions sont fixés dans le contrat de location de services. Ils peuvent être adaptés par Bechtle pour la fin d'un mois moyennant un préavis de 3 mois au moins. Le client est responsable de l'occupation à plein temps du collaborateur Bechtle.

Si le travail est exécuté en dehors des heures définies sous point 4.3, Bechtle facturera ces heures supplémentaires au minimum au taux de la majoration légalement prévue.

La réalisation de travaux facturés à un tarif majoré exige du client qu'il obtienne l'accord préalable du collaborateur Bechtle.

4.7 Frais

Les frais de déplacement occasionnés au collaborateur Bechtle pour effectuer le trajet aller et retour de la succursale de Bechtle la plus proche au lieu de l'intervention, de même que les frais de repas, sont à la charge de Bechtle.

Les autres frais, tels que les frais de déplacement occasionnés par les trajets imposés pendant les heures de travail, les billets d'avion ainsi que les frais d'hébergement sont à la charge du client; ceux-ci 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.

4.8 Rapport de travail et facturation

Une fois par mois au moins, le collaborateur Bechtle soumet son rapport de travail au client en vue d'un contrôle. Outre les heures de travail effectuées, le rapport mentionne également les éventuels frais engagés par le collaborateur Bechtle. Sur la base de ce rapport, Bechtle facture le travail effectué au client.

4.9 Obligations du client

Le client s'engage à:

- a) définir quels sont les interlocuteurs désignés (supérieurs hiérarchiques, personnes ayant le pouvoir d'émettre des directives, y compris les suppléants et autres personnes de contact) du collaborateur Bechtle et à communiquer leur nom à Bechtle avant le début du contrat, ainsi qu'à mettre au courant le collaborateur Bechtle et à lui fournir la documentation, les informations et les instructions nécessaires à l'exécution des travaux,
 - b) mettre à la disposition du collaborateur Bechtle un poste de travail approprié et équipé de l'infrastructure requise. Si Bechtle doit mettre à la disposition du collaborateur un équipement technique spécial, les parties en conviennent expressément dans le contrat individuel,
 - c) informer le collaborateur Bechtle sur le règlement d'entreprise et sur les usages particuliers en vigueur, ainsi qu'à remettre à Bechtle dans les délais convenus les pièces nécessaires à la facturation des prestations fournies.
- Le client prend acte que Bechtle a obtenu de l'OCIAMT / Office du travail du canton du siège l'autorisation de déléguer du personnel.

4.10 Débauchage

L'employé(e) temporaire mis(e) à disposition a le droit de reprendre son activité au sein de l'entreprise locataire de services une fois que le contrat de location de services arrive à son terme. L'entreprise locataire de services ne doit effectuer un versement d'indemnité éventuel que si la location de services a duré moins de trois mois et remonte à moins de trois mois.

4.11 Confidentialité et discrétion

Pendant la durée de son intervention chez le client, le collaborateur Bechtle est tenu de ne divulguer à des tiers aucune information ou document confidentiel se rapportant aux affaires du client, à moins que celui-ci en ait expressément donné l'ordre ou l'autorisation. Le collaborateur Bechtle est également tenu de garder le secret sur les informations et documents confidentiels qui lui sont confiés par les partenaires commerciaux du client dans le cadre de son activité. Sont considérés

comme des informations et documents confidentiels, les informations et documents désignés en tant que tels et non divulgués sous une autre forme. Le devoir de discrétion et l'obligation de garder le secret subsistent même après la fin de l'intervention, dans la mesure où la sauvegarde des intérêts légitimes du client l'exige.

4.12 Droits sur les résultats du travail

Les résultats du travail établis par les collaborateurs Bechtle sont transférés au client qui a le droit de les utiliser de manière illimitée dans son secteur d'activité. Sauf convention contraire, les éventuels droits de propriété intellectuelle, tels les droits d'auteur et/ou les droits sur les brevets d'invention protégeant les résultats du travail produits par des collaborateurs Bechtle dans le cadre de leur intervention restent la propriété de Bechtle. Le client a un droit d'utilisation illimité des résultats du travail. Dans le cas où sont utilisés des droits immatériels existants et des droits de propriété appartenant à Bechtle, ceux-ci sont considérés comme non transférés et exigent l'octroi d'une licence séparée.

avant la signature du contrat. Dans le cas de logiciels en location, la société de leasing et le client s'assureront sous leur propre responsabilité que la société de leasing dispose des droits de location requis.

Compléments aux Conditions Générales de Bechtle Suisse SA, succursales de Suisse Romande

1.1 Assurances

Les systèmes, logiciels et documents doivent être assurés par la partie qui dispose de ces éléments dans ses locaux. Si une partie a choisi de ne pas conserver ces objets dans ses propres locaux (ou dans des locaux qu'elle loue) et d'en confier la garde à des tiers, cette partie demeure néanmoins responsable de leur assurance.

Si des appareils appartenant à une partie ont été placés chez l'autre partie, la première partie pourra demander une copie de la police d'assurance de la seconde et il sera accordé à la première partie sur simple demande un droit d'intervention directe auprès de la compagnie d'assurance de la seconde partie. Par ailleurs, les deux parties s'engagent à laisser la mention de propriété figurant sur ces appareils et à attirer l'attention de tiers éventuels sur cette propriété.

2.1 Leasing de logiciels

Si des logiciels standard édités par des tiers sont l'objet de la livraison, les conditions d'utilisation de ces éditeurs tiers sont applicables. Le contrat de licence est directement conclu entre l'éditeur et le client. Nous ne sommes que des intermédiaires. Ces conditions d'utilisation seront mises à la disposition du client sur simple demande,