

DISPOSITIONS PRÉLIMINAIRES

1 Objet et domaine d'application

Les présentes conditions générales de vente («CGV») sont applicables à toutes les relations contractuelles dans lesquelles René Faigle SA («Faigle») met à disposition des clients du matériel ou des logiciels et fournit ainsi des prestations de service, d'assistance ou autres.

2 Formation et contenu du contrat

La relation contractuelle entre Faigle et le client est conclue lors de la signature mutuelle du contrat individuel écrit par les parties à effet de la date qui y est convenue. Un contrat individuel peut également consister en un accord-cadre avec plusieurs conventions de prestations individuelles analogues. L'obligation de la forme écrite avec signature mutuelle du contrat individuel peut également être remplie par une procédure de conclusion de contrat électronique mise à disposition par Faigle (p. ex. dans le cadre d'une boutique en ligne). Sauf disposition contraire du contrat individuel, le contrat individuel régit de manière exhaustive conjointement avec les présentes CGV la relation contractuelle et remplace les négociations menées et les correspondances qui précèdent la conclusion du contrat. Les conditions contraires ou supplémentaires du client, notamment les conditions générales, ne font pas partie intégrante du contrat, même si Faigle fournit des prestations sans réfuter expressément ces conditions.

En cas de conflit entre les présentes CGV et le contrat individuel, les conditions spécifiques du contrat individuel prévalent sur les présentes CGV.

3 Durée et résiliation des contrats de location, de service et d'assistance

3.1 Durée et résiliation ordinaires

Si une relation de location, de service ou d'assistance est établie entre le client et Faigle, celle-ci s'applique initialement à la durée minimale convenue dans le contrat individuel («durée minimale»). La durée du contrat est automatiquement prolongée d'une année supplémentaire («durée de prolongation») à l'expiration de cette durée minimale dans la mesure où l'une des parties ne dénonce pas le contrat en respectant un préavis de 3 mois pour la fin de la durée minimale ou la durée de prolongation respective.

3.2 Résiliation extraordinaire

Si le client ne respecte pas ses obligations convenues dans le contrat, Faigle est en droit de fixer un délai de 20 jours pour l'exécution ultérieure. À l'expiration de ce délai non utilisé, Faigle se réserve le droit de résilier immédiatement le contrat concerné.

Par ailleurs, Faigle est également en droit de résilier le contrat avec effet immédiat dans les cas suivants:

- en cas de retard de paiement du client consécutif à une insolvabilité;
- en cas de demande de sursis concordataire;
- en cas de mesures d'exécution forcée à l'encontre du client;
- en cas de risque de saisie du matériel ou des logiciels, respectivement en cas de violation de la structure de propriété.

Faigle est en outre en droit de résilier de manière extraordinaire un contrat de location et/ou de service, respectivement d'assistance si le fabricant du matériel n'a plus les pièces de rechange concernées en stock et que celles-ci ne peuvent plus être obtenues ou si le fabricant des logiciels cesse le développement ou le support des logiciels.

En cas de résiliation d'un contrat de location, Faigle est également en droit de résilier un contrat de service ou d'assistance analogue éventuellement conclu.

En cas de résiliation extraordinaire pour un motif imposé par le client, l'intégralité de la valeur contractuelle encore ouverte (total de la rémunération encore due jusqu'à l'expiration normale du contrat) est exigible. Par ailleurs, l'intérêt positif du contrat reste dû également pour le contenu du service. Concernant les contrats de service sans accord de rémunération forfaitaire, le prorata de la durée du contrat initialement convenue est facturé à 60 % du chiffre d'affaires annuel réalisé jusqu'à présent en cas de résiliation prématurée du contrat. La prétention à des dommages et intérêts supplémentaires reste réservée.

3.3 Forme de la résiliation

Les résiliations doivent être effectuées par écrit via une lettre recommandée.

4 Exécution, recours à des sous-traitants

Les parties contractantes s'informent mutuellement de toutes les circonstances connues dans leur domaine d'activité susceptibles de compromettre une exécution conforme au contrat.

Faigle est en droit de faire appel à des tiers en tant que sous-traitants pour l'exécution des prestations. Faigle est responsable du comportement des sous-traitants impliqués de la même manière que du sien.

5 Changements de site, accès aux objets du contrat

5.1 Changements de site

Les changements de site se rapportant aux objets du contrat concernés par des services de location ou d'assistance ne sont autorisés qu'avec le consentement préalable écrit de Faigle et ne doivent être effectués qu'avec l'aide de spécialistes de Faigle.

Les éventuelles prestations de Faigle en rapport avec des changements de site sont facturées au client.

Faigle se réserve le droit d'adapter les conditions en cas de déplacement du matériel et/ou des logiciels.

5.2 Accès à l'objet du contrat et à l'objet concerné par l'assistance

Le client est tenu d'accorder à Faigle un accès illimité aux systèmes dans lesquels sont installés le matériel et les logiciels pour effectuer les travaux de service et d'assistance pendant les heures convenues dans le cadre du contrat de service ou d'assistance.

Matériel

6 Acquisition de matériel

6.1 Objet du contrat

Dans le cadre de la présente relation contractuelle, Faigle transfère la propriété du matériel mentionné au chapitre Objet du contrat du contrat individuel conformément aux conditions stipulées dans le contrat individuel et dans les présentes CGV.

6.2 Garantie

Garantie: Sous réserve des conditions qui suivent, Faigle garantit que le matériel fourni par ses soins est adapté à l'usage normalement prévu et possède les propriétés contractuellement convenues («Garantie»), étant entendu qu'un éventuel défaut doit exister déjà avant le transfert de risque.

Durée de la garantie: Une période de garantie de 12 mois est applicable au matériel neuf. Pour le matériel d'occasion, la période de garantie est de 3 mois. Une garantie retour-atelier peut également être convenue dans le contrat individuel.

Exclusions de garantie: Faigle n'accorde aucune garantie quant à la réalisation des objectifs souhaitée par le client de certains matériels ou de leur fonctionnalité au sein d'un système informatique ou d'un environnement informatique du client. Toute garantie est annulée si des interventions ou des travaux de maintenance ou de préparation ont été effectués sur l'objet du contrat par du personnel spécialisé non autorisé par Faigle. Ne sont notamment pas couverts par la garantie:

- les dommages causés par une manipulation non conforme de l'objet du contrat ou par une utilisation allant au-delà des spécifications du fabricant;
- l'utilisation de pièces d'origine étrangère et les éventuels dommages consécutifs en résultant;
- les pièces qui sont soumises à une usure normale en raison de leur fonction (pièces d'usure);
- les réparations liées à l'usure causée par le fonctionnement de l'objet du contrat ainsi que le remplacement des pièces d'usure;
- les pièces qui sont épuisées ou consommées au cours de la période de garantie en raison de leur fonction;
- les dommages causés par l'humidité ou la poussière;
- les travaux de nettoyage et d'entretien;
- les dommages résultant de supports d'impression et de consommables non conformes aux spécifications de Faigle;
- les dommages causés par des influences extérieures, telles que les dommages dus au transport, à un impact ou un choc, les dommages résultant d'intempéries ou autres événements naturels;
- les dépenses résultant de manipulations incorrectes du matériel et/ou des logiciels analogues;
- les installations et/ou ajustements nécessaires du matériel et/ou des logiciels non inclus dans le contrat en relation avec les interfaces;
- les adaptations spécifiques au client;
- les dommages liés à la perte de codes activés par le client.

Obligations de contrôle et de réclamation: Le client est tenu de mettre immédiatement le matériel en service après la livraison et de le contrôler en tout état de cause dans un délai de 48 heures. À l'expiration de ce délai, le matériel est réputé accepté par le client en ce qui concerne les défauts visibles. Toutes les réclamations doivent être formulées par écrit et les défauts être décrits dans les détails.

Droits à la garantie: En cas de défauts ayant fait l'objet d'une réclamation en bonne et due forme, le matériel défectueux est réparé ou

remplacé au choix de Faigle. De plus amples prétentions, notamment un droit à transformation ou à exécution par substitution, sont expressément exclues. La responsabilité pour intention illicite ou négligence grossière ainsi que les dispositions relatives à la responsabilité du fait des produits dans le cadre de l'alinéa 19.1 restent réservées.

7 Location du matériel

7.1 Objet du contrat

Dans le cadre de la présente relation contractuelle, Faigle met à la disposition du client le matériel mentionné dans le contrat individuel à l'article Objet du contrat aux fins de son utilisation pendant la durée convenue du contrat.

7.2 Entretien et maintenance

Pendant la durée du «Contrat de location et de service» définie dans le contrat individuel, Faigle fournit simultanément des prestations de maintenance pour l'objet du contrat exclusivement et dans le cadre du contrat individuel et dans le cadre défini ci-dessous au point 8 (Service relatif au matériel).

7.3 Prise en charge du risque et assurance

Le client supporte le risque d'endommagement, de perte ou de disparition de l'objet du contrat pendant toute la durée du contrat.

Le client est tenu d'assurer à ses frais l'objet du contrat contre le vol, le cambriolage, les dommages dus à un incendie et les dégâts des eaux et de présenter sur demande la police d'assurance correspondante à Faigle.

7.4 Restitution de l'objet du contrat

Le client est tenu de restituer l'objet du contrat immédiatement après la résiliation du contrat en parfait état de fonctionnement ou de permettre sur demande de Faigle l'accès à l'objet loué aux fins de son démontage dans les règles de l'art et de son transport.

Le démontage et le transport de retour à une adresse à déterminer par Faigle sont à la charge du client.

L'élimination des éventuels dommages causés par une manipulation incorrecte du matériel loué est à la charge du client.

Les données et informations du client stockées sur le matériel doivent être supprimées par le client avant la restitution de l'objet du contrat à Faigle. Si Faigle constate que le client n'a pas lui-même ou non intégralement procédé à cette suppression, Faigle se réserve le droit de supprimer irrémédiablement ces données et informations immédiatement après la restitution par le client. Toute responsabilité de Faigle liée à la suppression ou à la perte de ces données et informations est exclue.

7.5 Refinancement et propriété de l'objet du contrat

Si stipulé dans le bon de livraison correspondant des objets, lesdits objets sont refinancés (et deviennent ainsi la propriété du partenaire de refinancement) ou les créances de Faigle en vertu de ce contrat sont cédées au partenaire de refinancement.

Cette cession n'inclut pas les obligations de Faigle issues du contrat, p. ex. concernant la cession de l'utilisation et le contrat de service conclu avec le contrat. À cet égard, Faigle reste exclusivement engagé vis-à-vis du client.

Le client est en conséquence tenu de conserver les objets pour le partenaire de refinancement. Le client s'engage à le faire et prend acte que Faigle est en droit de transférer à tout moment au partenaire de refinancement le contrat ainsi que les droits et obligations, ce qui signifie que ce dernier est en droit de conclure le contrat en qualité de nouvelle partie contractante.

Dans un tel cas, le client ne peut se libérer de ses obligations de paiement issues du présent contrat auprès du partenaire de refinancement qu'en effectuant un paiement sur le compte désigné de Faigle.

Le client n'est pas en droit de sous-louer le matériel, de le céder à des tiers ni de le mettre en gage. En cas de mise en danger des droits de propriété (saisie, confiscation, etc.), le client s'engage à informer immédiatement la société de refinancement et les tiers (notamment les créanciers gagistes, les propriétaires du bien immobilier ou les bailleurs du site et les administrateurs judiciaires) de la structure de propriété. La compensation des prétentions du client en raison de défauts affectant l'objet du contrat contre les créances de Faigle ou du partenaire de refinancement est exclue en vertu du présent contrat.

Le client accepte que les coordonnées et les données contractuelles pertinentes pour le refinancement et son traitement puissent être transmises au partenaire de refinancement.

Le client prend acte qu'en conséquence des droits de propriété du partenaire de refinancement sur les objets, l'exercice par le client des droits éventuellement convenus avec Faigle (tels que p. ex. droits d'achat, d'échange et de reconduction) est soumis à la condition suspensive du consentement du partenaire de refinancement.

Sous réserve d'une notification contraire, le client peut supposer un consentement approprié du partenaire de refinancement.

8 Service du matériel

8.1 Étendue des prestations de service

Dans le cadre de la présente relation contractuelle, Faigle fournit exclusivement au client les prestations de service mentionnées dans cet article pour le matériel stipulé dans le contrat individuel sous l'article Objet du contrat pendant la durée du contrat convenue.

Pour le matériel, Faigle s'engage à fournir les prestations de service suivantes dans le cadre du présent contrat:

- exécution des réparations et éliminations des anomalies via une intervention de maintenance à distance, au domicile du client ou à l'atelier. Si le client n'est pas en mesure de concéder un accès à distance à Faigle, les frais supplémentaires encourus sont facturés;
- remplacement des pièces défectueuses dans le cadre de la procédure d'échange;
- remplacement des pièces usées (pièces d'usure);
- surveillance des stocks de toner et réapprovisionnement automatisé du toner nécessaires à l'adresse définie par le client via l'utilisation d'un outil logiciel. Si le client ne peut en aucun cas utiliser l'outil logiciel, les frais sont facturés de manière forfaitaire pendant la durée du contrat;
- livraison des consommables nécessaires, tels que toner et développeur, y compris les frais d'expédition requis en Suisse et au Lichtenstein pour le mode d'expédition PostPac Economy, sauf disposition contraire du contrat;
- installation de modifications, dans la mesure où celles-ci sont recommandées par le fabricant aux fins de l'optimisation de la sécurité de fonctionnement.

Les coûts imputables aux temps de travail et de déplacement sont également inclus.

Pour le matériel pour lequel une garantie retour-atelier est convenue, Faigle s'engage, dans le cadre du présent contrat, à fournir les prestations de service suivantes:

- exécution des réparations «retour-atelier» sur le site de Faigle à Zurich (Suisse alémanique) et/ou Lonay (Suisse romande);
- remplacement des pièces défectueuses dans le cadre de la procédure d'échange;
- installation de modifications, dans la mesure où celles-ci sont recommandées par le fabricant aux fins de l'optimisation de la sécurité de fonctionnement.

Les coûts imputables aux temps de déplacement sont facturés au client conformément au tarif de Faigle actuellement en vigueur.

8.2 Exceptions et limitations des prestations de service

Ne sont notamment pas inclus dans le contrat de service:

- les frais de dépannage et de réparation ainsi que de remplacement des composants nécessaires en conséquence d'un fonctionnement impropre, de dommages résultant d'éléments naturels, d'un accident, d'un vol, d'une utilisation abusive, d'anomalies dans les lignes et de pannes de courant, etc.;
- les frais de dépannage et de réparation ainsi que le remplacement des composants nécessaire en conséquence de l'utilisation régulière du matériel en dehors du domaine d'application spécifié par le fabricant pour ce modèle;
- les frais de dépannage et de réparation du scanner en cas de nombre de pages numérisées supérieur à celui de pages imprimées. Dans un tel cas, Faigle est en droit de facturer un forfait scanner en fonction du matériel et du nombre de numérisations;
- les frais de réparation ou de réglage ainsi que de remplacement de pièces résultant de l'utilisation de consommables non fournis ou recommandés par Faigle, notamment toner, papier et autres supports d'impression ou accessoires;
- les révisions nécessaires, car le système a atteint sa durée de vie technique;
- les coûts occasionnés par les modifications/mises à jour des réseaux, systèmes d'exploitation ou les ajustements des configurations matériels effectués par le client qui nécessitent des modifications de la configuration de notre matériel chez le client et rendent nécessaires une intervention de Faigle sur site;
- les frais de réparation ou de réglage en raison de l'utilisation de consommables après la date de péremption;
- les coûts de travaux et d'interventions (également de tiers) occasionnés suite à une réinitialisation, un défaut ou un remplacement du disque dur ou des modules de mémoire;
- les coûts de travaux et d'interventions (également de tiers) rendus nécessaires en raison de mots de passe d'accès aux appareils ou aux réseaux inexistantes;
- les travaux de remplacement nécessaires en raison de l'usure des outils de coupe, d'estampage et de perçage intégrés dans le matériel et ses options;

- les outils de coupe, d'estampage et de perçage usés;
- les dépenses occasionnées par une erreur de manipulation du matériel et/ou des logiciels par le client ou des tiers inconnus;
- les dépenses nécessaires pour la reconstruction et la restauration des données et des systèmes; le client est responsable de la création et la maintenance de sauvegardes de tous les fichiers et données ou programmes et ce, dans la mesure jugée nécessaire par le client et à intervalles réguliers aux fins de la reconstruction complète des matériels et systèmes;
- les installations et/ou ajustements nécessaires du matériel et/ou des logiciels non inclus dans le contrat en lien avec les interfaces;
- tout ajustement et installation de logiciels;
- les ajustements spécifiques au client des pilotes et des flux d'impression;
- les frais de dépannage et de réparation rendus nécessaires en raison d'interventions effectuées par des personnes non autorisées par Faigle;
- les frais de tiers non autorisés par Faigle pour des interventions;
- la livraison de papier et d'agrafes ainsi que de modules/cartouches de toner pour fax et imprimantes (sauf indication contraire dans le contrat);
- la livraison de consommables 3D et de têtes d'impression;
- les frais d'expédition pour Swiss-Express et services de messagerie;
- l'installation et les prestations liées à un changement d'emplacement du matériel;
- l'élimination des dommages dus à des arrêts;
- les travaux de maintenance et d'entretien en dehors des heures d'ouverture de Faigle, à l'exception du service intégré 24 h sur 24 jour et nuit.

Si Faigle fournit néanmoins ces prestations sans obligation de le faire, elle se réserve le droit de facturer pour cela une rémunération supplémentaire conformément aux taux de Faigle alors applicables. Les données et informations du client se trouvant sur le matériel doivent être supprimées par le client préalablement à un éventuel accès ou de la remise de l'objet du contrat à Faigle aux fins d'une réparation. Si Faigle constate que le client n'a pas effectué lui-même cette suppression ou que partiellement, elle est en droit de supprimer elle-même irrémédiablement ces données et informations après la mise à disposition ou la remise du matériel à Faigle. Toute responsabilité de Faigle liée à la suppression ou à la perte de ces données et informations est exclue.

8.3 Heures de service et temps de réaction

Heures de service: Les prestations de service convenues sont fournies par Faigle pendant les heures normales d'ouverture, à savoir du lundi au vendredi de 7 heures 30 à 17 heures 30, à l'exclusion des jours fériés. Dans la mesure où un service jour et nuit 24 h sur 24 est convenu dans le contrat individuel, les prestations de service sont fournies 24 h sur 24 et 365 jours par an et sont incluses dans le prix par impression.

Temps de réaction: Le temps de réaction est la durée qui s'écoule entre la réception du signalement d'une anomalie par le client à Faigle aux fins d'une analyse du problème / assistance par téléphone ou d'une prise de rendez-vous et le premier rappel ou feedback d'un technicien de service de Faigle. Si un temps de réaction est convenu dans le contrat individuel, la mesure du temps est arrêtée pour la pause déjeuner de 12 h à 13 h lors du calcul du temps de réaction. Si aucun temps de réaction n'est convenu, Faigle est tenue de réagir à sa discrétion dans un délai raisonnable en tenant compte de la gravité de l'anomalie.

8.4 Mots de passe

Si les mots de passe maître ou mots de passe superviseur sont gérés par le client, Faigle ne peut plus les réinitialiser. La perte des mots de passe peut entraîner un dommage total du matériel et la nécessité de le remplacer. En cas de mots de passe inexistant pour l'accès aux appareils ou aux réseaux, le client assume tous les frais de service et de matériel supplémentaires analogues.

LOGICIELS

9 Acquisition/Location de logiciels

9.1 Objet du contrat

Dans le cadre de la présente relation contractuelle, Faigle cède au client les droits de jouissance des logiciels standard mentionnés à l'article Objet du contrat du contrat individuel. Dans la mesure où il est fait référence à une acquisition dans le contrat individuel, les droits de jouissance des logiciels standard sont cédés à long terme moyennant un versement unique. Dans la mesure où il est fait référence à une location dans le contrat individuel, les droits de jouissance des logiciels standard sont cédés pour la durée du contrat moyennant un paiement récurrent; les droits de jouissance accordés prennent fin à l'expiration du contrat.

9.2 Portée et teneur des droits de jouissance

Le client est conscient du fait que les logiciels standard faisant l'objet du contrat sont des logiciels de tiers (fabricant de logiciels). La portée des droits de jouissance des logiciels standard accordés est principalement basée sur les dispositions de l'End User License Agreement (EULA) du fabricant respectif des logiciels standard. Sauf disposition contraire, un droit simple et non exclusif de jouissance des logiciels est accordé au client pour ses propres besoins internes. Les dispositions du contrat individuel respectif sont applicables en complément. Tous les autres droits sur les logiciels standard, notamment la propriété, les droits d'auteur et les autres droits de propriété, restent la propriété de Faigle ou du détenteur des droits de propriété des logiciels standard.

Le logiciel standard est fourni sous forme lisible par machine (code objet). Le client ne peut faire valoir aucun droit sur le code source. Le client s'engage à ne pas décompiler le logiciel standard en tout ou en partie, à ne procéder à aucune ingénierie inverse et à ne pas reproduire le logiciel standard ou une partie de celui-ci de toute autre manière sous une forme lisible par l'homme ou à le rendre accessible à des tiers.

9.3 Garantie en cas d'acquisition

Dans la mesure où les droits de jouissance sont concédés à long terme conformément au contrat individuel (désignés en tant qu'«acquisition» dans les présentes), Faigle accorde une garantie comme suit:

Si le logiciel standard est mis à disposition sans exclusion d'une quelconque garantie (p. ex. en cas de versions d'essai), Faigle est responsable du bon fonctionnement du logiciel standard fourni.

Un défaut du logiciel standard couvert par la garantie n'existe que si celui-ci diffère, en cas d'utilisation et dans les conditions d'utilisation et d'exploitation du fabricant définies dans le contrat, des fonctionnalités et performances garanties de telle sorte que sa pertinence pour l'usage prévu dans le contrat est impossible ou considérablement réduite.

Sauf stipulation contraire du contrat individuel, Faigle s'engage à fournir des prestations aux fins de l'élimination des défauts qui lui sont signalés par écrit par le client et de manière suffisamment documentés dans un délai de 6 mois à compter de la date de livraison du logiciel standard dans sa version non modifiée. La documentation est réputée suffisante si elle apporte la preuve des conditions d'utilisation et d'exploitation dans lesquelles un défaut se produit.

Au choix de Faigle, la transmission d'un code de correction ou d'une version corrigée du logiciel standard ou l'identification d'une solution alternative pour contourner ou supprimer l'erreur sont considérées comme mesures correctrices.

Le client est tenu d'apporter son soutien raisonnable et approprié et à titre gratuit à Faigle lors de l'analyse des causes et des conditions du défaut ainsi que lors du test du code de correction ou d'une solution alternative.

Si Faigle n'est pas en mesure de remédier aux défauts signalés et documentés au cours de la période de garantie et que l'utilisation du logiciel standard selon le présent article est de ce fait impossible ou entravée de manière inacceptable, le client est en droit de demander le remboursement d'une partie du prix d'achat en proportion à la moins-value ou de résilier le contrat individuel concerné à l'expiration d'un délai minimum de 30 jours signifié par lettre recommandée. Toute demande de dommages et intérêts à hauteur de l'alinéa 19.1 reste réservée. Toute autre garantie de Faigle est exclue.

Faigle est libéré de son obligation de garantie dans la mesure où une anomalie ou un défaut est imputable à des circonstances échappant à son contrôle, telles que notamment en cas de modifications des conditions d'utilisation et d'exploitation prévues par Faigle ou par le fabricant, en cas d'interventions par le client ou des tiers dans le logiciel standard ou en raison d'influences non causées par le logiciel standard mis à disposition par Faigle.

S'il s'avère qu'une anomalie ou un défaut est imputable au client, par exemple en cas d'erreur de manipulation ou de dépenses supplémentaires pour Faigle suite à l'exécution incorrecte par le client de son obligation de coopération et de documentation, Faigle est en droit de facturer au client les coûts réellement engagés sur la base du temps passé et du matériel utilisé pour les prestations liées à l'élimination du défaut.

9.4 Maintien de l'utilisation en cas de location

Si les droits d'utilisation du logiciel standard sont concédés de manière temporaire conformément au contrat individuel (droits désignés dans les présentes sous le terme de «location»), le client s'engage à convenir d'une maintenance pour le logiciel standard selon l'alinéa 10.1 et parallèlement avec Faigle d'un support logiciel selon l'alinéa 10.2 pour la durée de ses droits d'utilisation définie dans le contrat individuel. Faigle fournit des services de maintenance de l'utilisation pour le logiciel standard exclusivement pendant la durée

définie dans le contrat individuel et dans le cadre des services de maintenance du fabricant et du support logiciel.

9.5 Fin de l'octroi des droits de jouissance

En cas de résiliation de l'octroi des droits de jouissance (notamment à l'expiration de la durée convenue du contrat en cas de location, de dénonciation ou d'annulation), le client restitue à Faigle toutes les livraisons et copies du logiciel standard ou les détruit et supprime le logiciel standard installé. Les copies d'archivage restent réservées si légalement requis. Sur demande de Faigle, le client est tenu de garantir par écrit l'exécution.

9.6 Refinancement et cession des droits et obligations

Faigle est en droit de céder à des tiers les droits issus de la location du logiciel standard, notamment aux fins du refinancement. Le client accepte que les coordonnées et données contractuelles pertinentes puissent être transmises à la société de refinancement mentionnée dans le contrat individuel aux fins du refinancement et de son traitement.

Ne sont pas inclus dans cette cession les obligations de Faigle en vertu du contrat. À cet égard, Faigle reste exclusivement engagé vis-à-vis du client.

Dans le cadre du refinancement, Faigle transfère à la société de refinancement la propriété des objets loués en vertu du présent contrat de location et lui cède les créances. Le client est en conséquence tenu de conserver les objets loués pour la société de refinancement. Le client y consent et prend acte que Faigle se réserve le droit de transférer à tout moment le contrat de location, y compris les droits et obligations, à la société de refinancement, lui permettant ainsi d'apparaître en qualité de nouveau bailleur dans le contrat de location.

Le client ne peut se libérer de ses obligations de paiement issues du présent contrat auprès de la société de refinancement qu'en effectuant un paiement sur le compte désigné de Faigle.

Le client n'est pas en droit de sous-louer le logiciel standard, de le céder à des tiers ni de le mettre en gage. En cas de mise en danger des droits de propriété (saisie, confiscation, etc.), le client s'engage à informer immédiatement la société de refinancement et les tiers (notamment les créanciers gagistes, les propriétaires du bien immobilier ou les bailleurs du site et les administrateurs judiciaires) des relations juridiques.

Le client prend acte qu'en conséquence des droits de propriété de la société de refinancement sur les objets loués, l'exercice par le client des droits éventuellement convenus avec Faigle est soumis à la condition suspensive du consentement de la société de refinancement. Sous réserve d'une notification contraire, le client peut souscrire un consentement approprié de la société de refinancement.

10 Support logiciel

10.1 Maintenance en tant que condition préalable du support logiciel

La condition essentielle pour la fourniture d'un support logiciel par Faigle selon l'alinéa 10.2 ci-après est la maintenance réalisée par le fournisseur et la maintenance convenue en conséquence dans le contrat individuel. Si le client souhaite continuer à utiliser le logiciel standard à l'expiration du contrat de maintenance, il est tenu de s'acquitter rétrospectivement de la maintenance en cas de disponibilité.

Sauf convention contraire, la maintenance du fabricant inclut de manière exhaustive la mise à disposition par le fabricant/fournisseur de Faigle des correctifs, correcteurs de bogues, service-packs et mises à jour du logiciel standard disponibles. La mise à disposition de cette mise à jour logicielle et la documentation logicielle des actualisations disponible auprès du fabricant/fournisseur se fait par voie électronique.

Les mises à jour des versions du logiciel standard sont soumises au modèle de licence du fabricant/fournisseur et peuvent être sujettes à des coûts supplémentaires en complément des frais de maintenance.

10.2 Étendue du support logiciel de Faigle

Dans le cadre de la présente relation contractuelle, Faigle fournit exclusivement au client les services d'assistance mentionnés dans cet alinéa pour le logiciel standard mentionné à l'article Objet du contrat du contrat individuel pendant la durée convenue du contrat.

Faigle facture au client les services de support au coût réel et conformément aux taux de Faigle actuellement en vigueur. Si le client a convenu d'un niveau de support avec Faigle, un taux réduit convenu est applicable.

Les services de support exhaustifs de Faigle en cas d'anomalie, en tenant compte d'un niveau de support éventuellement convenu, sont les suivants:

- Réception des signalements d'anomalies du client concernant le logiciel standard selon le niveau de support convenu;

- Support téléphonique de 1^{er} niveau pour les problèmes techniques: Faigle vérifie lors de l'analyse et de l'isolement du problème si l'anomalie signalée concerne le matériel ou le logiciel et met en œuvre les mesures de dépannage appropriées;
- Support de 2^{ème} niveau en cas de dysfonctionnement ou d'anomalies du logiciel standard: Un technicien informatique de Faigle se met en relation par téléphone avec le responsable informatique compétent du client et essaie de remédier au dysfonctionnement ou à l'anomalie du logiciel standard. Le support peut, à la discrétion de Faigle, être apporté par télémaintenance (à distance) ou sur site;
- Si Faigle n'est pas, à sa seule discrétion, en mesure de remédier elle-même à une anomalie, elle coordonne et organise les mesures d'élimination de l'anomalie par le fabricant du logiciel ou apporte au client les clarifications nécessaires avec le fabricant du logiciel;
- L'installation de correctifs, correcteurs de bogues, service-packs et mises à jour par Faigle selon le contrat de maintenance;

10.3 Temps de disponibilité/de réaction et d'intervention

Délai de disponibilité: Les services de support sont fournis par Faigle pendant les heures d'ouverture normales, à savoir du lundi au vendredi de 7 h 30 à 17 h 30, à l'exception des jours fériés. Les signalements d'anomalie du client doivent être effectués par téléphone à la hotline de service de Faigle. Un signalement d'anomalie est réputé avoir été reçu par Faigle si un collaborateur du centre de dépannage l'a accepté par téléphone ou l'a confirmé par e-mail.

Temps de réaction: Le temps de réaction est la durée qui s'écoule entre le premier rappel ou feed-back d'un technicien de service de Faigle et l'heure de la réception du signalement d'une anomalie par le client à Faigle aux fins d'une analyse du problème / assistance par téléphone ou d'une prise de rendez-vous. Le temps de réaction est réglementé dans le contrat individuel en fonction du niveau de support qui y est convenu. Si aucun temps de réaction n'est convenu, Faigle est tenue de réagir à sa discrétion dans un délai raisonnable en tenant compte de la gravité de l'anomalie.

Délai d'intervention: Le délai d'intervention est la durée qui s'écoule entre le rappel d'un technicien de service et le moment où Faigle fournit un «On System Support». Ce support peut être effectué à distance ou sur site. Le délai d'intervention est réglementé dans le contrat individuel en fonction du niveau de support qui y est convenu. Si aucun délai d'intervention n'est convenu, Faigle est tenue d'intervenir à sa discrétion dans un délai raisonnable en tenant compte de la gravité de l'anomalie.

10.4 Services de support non inclus

Les services de support suivants ne font notamment pas partie des obligations de prestation de Faigle dans le cadre du support:

- Les services de support nécessaires, parce que le client n'a pas respecté une prescription ou une recommandation du fabricant du logiciel concernant l'installation ou l'utilisation du logiciel standard (p. ex. modification de l'infrastructure informatique contraire aux spécifications du fabricant du logiciel) ou a lui-même occasionné l'anomalie;
- Les mesures d'élimination de l'anomalie suite à une modification du système d'exploitation (mises à jour et correctifs) ou de l'infrastructure informatique (p. ex. nouveau serveur, utilisation d'un nouveau commutateur ou de processus modifiés en raison de procédures internes modifiées). Dans de tels cas, les rectifications doivent être demandées via le fabricant du système d'exploitation;
- Les services de support nécessaires suite à une manipulation du code de programme du logiciel standard ou suite à la modification des paramètres système;
- La programmation et la réalisation de nouvelles fonctions logicielles à la demande du client;
- La réalisation et la vérification des sauvegardes;
- Le support aux utilisateurs dans les locaux du client;
- L'assistance en matière de nouvelles installations;
- L'installation de mises à jour et de mises à niveau non liées au logiciel standard (p. ex. installation de Service Packs Windows);
- Les services de mise à disposition et de conseil;
- L'installation et la formation.

Si Faigle fournit néanmoins ces prestations sans aucune obligation de le faire, Faigle est en droit de facturer une rémunération supplémentaire pour ces prestations conformément à ses tarifs alors en vigueur.

10.5 Obligations de coopération du client

Dans le cadre du support du logiciel standard, le client est notamment soumis aux obligations de coopération suivantes:

- Garantir la disponibilité (présence physique, assistance à distance, etc.) d'un administrateur informatique compétent pendant la fourniture des prestations par Faigle;
- Mettre à disposition les données d'accès appropriées, les documents et informations requis (mots de passe) concernant le sys-

- tème informatique du client sur lequel le logiciel standard est installé;
- Permettre l'accès à distance aux fins de la fourniture des services de support par Faigle. Le client est tenu de créer les conditions du système requises. Les retards et frais supplémentaires sont à la charge du client;
 - Permettre un accès au système informatique avec des droits d'administrateur. Ceci peut aussi être garanti par la présence de l'administrateur informatique;
 - Mettre à disposition les postes de travail et outils requis sur le site (à savoir au moins un PC en état de fonctionnement avec un accès au réseau);
 - Création et maintien des conditions techniques requises (à savoir acquisition, fabrication et maintien de la disponibilité opérationnelle de l'infrastructure informatique requise pour le fonctionnement du logiciel standard selon les spécifications du fabricant du logiciel);
 - Création et maintien des copies de sauvegarde de tous les fichiers et données, respectivement programmes, et ce dans la mesure jugée nécessaire par le client et à intervalles réguliers pour la reconstruction complète des matériels et systèmes;
 - Installation des versions du logiciel standard mises à disposition du client (y compris les correctifs, correcteurs de bogues, service packs, mises à jour et mises à niveau). Si ceci requiert une modification des conditions du système, il incombe au client de l'effectuer à ses propres frais. Faigle est en droit de refuser les services de support si le client n'utilise pas de mises à jour ou mises à niveau.

Si le client ne respecte pas ses obligations de coopération en temps opportun ou non intégralement, Faigle est libérée de ses obligations de prestations analogues et est en droit de facturer séparément au client les éventuels frais supplémentaires en résultant. Les autres droits de Faigle suite à une coopération insuffisante du client restent réservés. Les services de coopération du client sont gratuits et ne peuvent pas être facturés à Faigle.

10.6 Divers

Les interventions dans l'environnement informatique du client (matériel/logiciel/réseau) ne sont pas effectuées par les collaborateurs de Faigle ou uniquement sur demande expresse du client et en excluant toute responsabilité.

Si des modifications/mises à jour du système d'exploitation ou réseau ou des modifications à une configuration du matériel ont été effectuées par le client et que Faigle fournit des prestations sur cette base, ces prestations sont apportées moyennant une rémunération séparée des dépenses.

Si les prestations à apporter par Faigle ne peuvent être fournies en raison d'un manque de coopération du client, la rémunération des dépenses supplémentaires ainsi occasionnées est facturée au client aux taux de Faigle applicables à cette date.

PRESTATIONS DE SERVICE SUPPLÉMENTAIRES

11 Mandat

Dans la mesure où Faigle fournit des prestations de service supplémentaires au client, elles sont facturées séparément au client aux tarifs appliqués par Faigle.

Faigle fournit ces prestations de service avec la diligence raisonnable spécifique à la branche. Toute autre garantie est exclue, sauf disposition contraire expresse du contrat individuel.

12 Prestations de service d'installation

Toutes les modifications ou nouvelles installations des systèmes informatiques du client nécessaires suite à des intégrations sont à la charge du client.

Les directives de l'inspection des installations à courant fort doivent être respectées pour le raccordement de l'objet du contrat au réseau d'alimentation électrique.

Les coûts des modifications des installations électriques internes ou de l'environnement réseau nécessaires pour l'installation de l'objet sont à la charge du client.

Les nouveaux aménagements et modifications des installations nécessaires pour le raccordement à l'infrastructure du réseau doivent être effectués par un électricien agréé et sont à la charge du client.

13 Rémunération des livraisons

Sauf convention contraire, la partie de rémunération pour les livraisons stipulées dans le contrat ne comprend que la mise à disposition ainsi que le transport aller unique du matériel à l'adresse du site précisée dans le contrat.

Les transports pour le retour des appareils achetés sans nouvelle livraison sont notamment facturés au client.

Les coûts des outils supplémentaires nécessaires et des dépenses supplémentaires, notamment une éventuelle implication d'une entreprise de transport externe pour le transport aller/retour, p. ex. en raison de conditions structurelles particulières chez le client, peuvent être facturés en sus au client.

DISPOSITIONS FINALES COMMUNES

14 Rémunération

Les prestations de Faigle sont fournies moyennant la rémunération (également désignée «coûts» ou «prix») appropriée convenue dans le contrat que le client est tenu de payer.

La rémunération en matière d'acquisition, de location, de service et de support selon le contrat est également due, même en cas de non utilisation de l'objet du contrat par le client.

Le client n'est en droit d'opposer en compensation que des créances incontestées ou constatées par jugement exécutoire et ne peut exercer un droit de rétention que sur la base de prétentions incontestées ou constatées par jugement exécutoire.

15 Facturation

15.1 Prix d'achat

La facturation du prix d'achat est effectuée à la livraison de l'objet du contrat qui reste la propriété de Faigle jusqu'au paiement intégral.

15.2 Rémunération de frais de location, de service et de support
Sauf convention contraire dans le contrat individuel, la facturation des frais de location, de service et de support est effectuée tous les trois mois à l'avance.

Les forfaits ou productions minimales stipulés dans le contrat sont facturés proportionnellement au prix convenu.

Sauf indication contraire, un décompte définitif (ajustement) est établi sur la base du relevé actuel des compteurs du matériel. Les éventuelles impressions supplémentaires sont facturées au prix par impression convenu.

Aux fins de l'ajustement des compteurs du matériel, Faigle utilise un outil matériel qui transmet automatiquement à Faigle les relevés nécessaires des compteurs. Si l'outil logiciel est mis hors service par le client, Faigle est en droit de facturer au client les dépenses supplémentaires en résultant. Si l'outil logiciel ne peut en aucun cas être utilisé par le client, les dépenses sont facturées forfaitairement.

Si le client notifie le relevé des compteurs du matériel en retard ou omet de le faire après une demande, Faigle se réserve le droit de facturer un acompte de production sur la base des montants moyens des précédents décomptes facturés.

Par ailleurs, Faigle se réserve le droit de facturer des frais pour les dépenses occasionnées par les compteurs non notifiés.

Afin de garantir la plus grande actualité possible, le système de facturation accède automatiquement au dernier relevé des compteurs disponible dans le système. Dans des cas exceptionnels, le relevé de compteurs facturé peut être légèrement supérieur si un technicien est intervenu entre la notification du relevé des compteurs et la facturation. Cette différence est automatiquement compensée lors de la prochaine facturation.

Sauf convention contraire dans le contrat individuel, les prestations au temps passé sont facturées au quart d'heure, un quart d'heure commencé étant facturé 15 minutes.

15.3 Rémunération des prestations de service supplémentaires
Sauf convention contraire, les prestations de service supplémentaires sont facturées aux coûts et dépenses réels conformément aux taux actuels appliqués par Faigle.

Sauf convention contraire dans le contrat individuel, les prestations au temps passé sont facturées au quart d'heure, un quart d'heure commencé étant facturé 15 minutes.

15.4 Taxes

Tous les prix s'entendent taxes et charges publiques respectivement applicables en sus.

16 Conditions de paiement

Les factures sont payables à 30 jours nets sans escompte.

En cas de retard de paiement, Faigle est en droit de facturer au client un intérêt de retard de 1,0 % par mois.

17 Ajustement des rémunérations

Les conditions convenues dans le contrat correspondent aux rémunérations, taux et dispositions actuellement en vigueur. Faigle est en droit d'ajuster la rémunération au cours de la durée du contrat en fonction de l'évolution des circonstances et d'appliquer les taux respectivement actuellement en vigueur. Ces ajustements peuvent être effectués en raison d'une augmentation générale de prix, des fluc-

tuations monétaires ou d'augmentations de prix des fournisseurs ou de différences par rapport au volume d'impression convenu de plus de 20 % ou pour des raisons similaires.

Les ajustements de la rémunération convenue doivent toutefois être communiqués au client par écrit au moins 60 jours à l'avance. Les augmentations de prix supérieures à 5 % par année civile permettent au client de résilier le contrat concerné à la date de l'entrée en vigueur de l'ajustement en respectant un préavis de résiliation de 30 jours. Le client est tenu de résilier le contrat par lettre recommandée.

Les augmentations de prix résultant de modifications de taxes publiques (TVA, TAR, etc.) ne doivent pas être notifiées au client et ne n'octroient au client aucun droit à une résiliation anticipée du contrat.

18 Taxes anticipées de recyclage

Une taxe d'élimination unique est facturée pour les livraisons de matériel selon les taux appliqués par la SWICO (Association économique suisse des technologies de l'information, de la communication et de l'organisation).

19 Responsabilité et assurance

19.1 Responsabilité

La responsabilité de Faigle envers le client, quelle qu'en soit la raison juridique, n'est engagée que pour les dommages résultant d'une négligence grossière ou d'une faute intentionnelle. La responsabilité en matière de préjudices corporels intentionnels et selon la loi suisse sur la responsabilité du fait des produits est exclue de la limitation.

Dans la mesure autorisée par la loi, Faigle décline toute responsabilité pour les dommages indirects et consécutifs, tels que perte de chiffres d'affaires et de bénéfices, économies non réalisées, pannes, réclamations de tiers ou perte de données.

19.2 Assurance

Le client supporte le risque de perte, vol, catastrophes naturelles, endommagement partiel ou total des objets du contrat. Il s'engage, lors de la location, à assurer les objets du contrat contre tous les risques à compter de leur installation jusqu'à leur restitution.

20 Confidentialité

Les deux parties ainsi que leurs agents d'exécution s'engagent mutuellement à préserver la confidentialité de tous les documents et informations qui ne sont pas connus du public et qui concernent la sphère commerciale de l'autre partie et qui leur sont accessibles aux fins de la préparation et de l'exécution du présent contrat, y compris la teneur du contrat individuel. Cette obligation subsiste aussi longtemps qu'il existe un intérêt légitime, même après l'expiration de la relation contractuelle.

21 Protection des données

Faigle s'engage à respecter les dispositions de la législation suisse sur la protection des données lors de la collecte, du stockage, du traitement et de l'utilisation des données personnelles de ses clients.

Le client accepte expressément que Faigle utilise les données du client à des fins de publicité et d'information sur les produits et prestations de service proposés par Faigle, notamment en lien avec des courriels publicitaires, bulletins d'information envoyés par e-mail, etc.; le client est toutefois en droit d'interdire à tout moment l'utilisation de ses données à des fins de publicité et d'information.

Dans le cas contraire, Faigle utilise les données personnelles du client exclusivement aux fins du traitement de la livraison et de la fourniture des prestations contractuelles et ne les transmet pas à des tiers, sauf disposition contraire du contrat.

22 Forme écrite

Les modifications ou ajouts apportés au contrat requièrent un consentement écrit signé par les deux parties contractantes. Ceci est assimilé à un processus de conclusion de contrat électronique mis à disposition par Faigle (p. ex. dans le cadre d'une boutique en ligne). Il ne peut être renoncé à cette exigence de forme que par accord écrit.

23 Clause de sauvegarde

Les divergences concernant certaines clauses du contrat ou leur inefficacité n'affectent pas l'efficacité des autres dispositions. Les dispositions contractuelles invalides ou nulles doivent être remplacées par des dispositions dont la forme et la teneur se rapprochent le plus possible des intentions et objectifs poursuivis par les parties contractantes avec les dispositions invalides ou inapplicables.

24 Droit applicable et for juridique

Le présent contrat est soumis au droit suisse, à l'exclusion de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises du 11 avril 1980. Les règles de conflit de lois ne sont pas applicables.

Les parties choisissent comme for juridique exclusif Zurich-1, Suisse pour tous les litiges découlant du présent contrat ou en rapport avec celui-ci.

**