

Conditions générales de vente

1. Champ d'application

Les présentes conditions générales (CG) régissent les relations commerciales entre IOWARE SA en tant que fournisseur et le client, pour autant que celui-ci ne les réfute pas par écrit.

Elles sont valables également pour toutes commandes dans le cadre des relations commerciales des parties.

Les CG s'appliquent en particulier à toutes les prestations de IOWARE SA lors des correspondances téléphoniques et électroniques avec les clients, en particulier en cas de prestations de support et de service.

Pour être valable, un accord entre les parties divergeant des présentes CG est soumis à la forme écrite. Les conditions générales de tiers (clients, etc..) ne sont pas reconnues par IOWARE SA, même si elles ne présentent pas de contradiction évidente. Au demeurant, les dispositions du Code suisse des obligations sont valables.

2. Prix

Lors d'une commande, les prix pratiqués sont ceux en vigueur à la date de la commande, pour autant qu'un autre prix n'ait pas été défini dans une offre valable ou une confirmation de commande. Sauf convention contraire, les prix sont réputés être en Francs Suisses (CHF), TVA non comprise. IOWARE SA se réserve le droit de modifier les prix si, entre la date de la commande et la date de la livraison, des augmentations de prix dues aux fournisseurs, à des charges fiscales, aux frais de douanes, à l'augmentation des frais de transports, ou à la fluctuation des devises se produisent.

Les prix valables pour les prestations de service sont ceux définis sur la liste de prix en vigueur de IOWARE SA pour autant qu'un autre accord écrit n'ait pas été conclu. Les prix en vigueur pratiqués par IOWARE SA sont publiés sur le site internet www.ioware.ch.

Lors de la commande de services par voie téléphonique ou électronique du client à IOWARE SA, le contrat est valable pour les deux parties selon les prix tels que publiés sur le site internet, dès le moment où IOWARE SA a fourni les services commandés.

Intervention urgente : la notion d'intervention urgente est définie en accord avec le client et est valable dans le cas où ioware doit modifier son programme, annuler des rendez-vous pour intervenir chez le client. Le tarif correspondant est alors appliqué.

3. Commandes

Les commandes pour le matériel et les prestations peuvent être passées par téléphone, par écrit, par fax ou par mail.

IOWARE SA se réserve le droit de lier l'acceptation de la commande à la signature d'un contrat d'achat par le client ou d'une confirmation de commande.

4. Conditions de paiement

Sauf stipulation contraire le paiement intégral des factures de marchandises et de prestations est échu à 10 jours.

Le client en retard de paiement devra s'acquitter d'intérêts moratoires au taux légal sans rappel. Le manquement d'un élément non essentiel de la commande ou la demande de garantie contre IOWARE SA ou l'un de ses fournisseurs ne justifie pas un refus de paiement.

En cas de demeure du client, le total ou le reste du prix d'achat, resp. le montant total du projet en cas de prestation est immédiatement échu. IOWARE SA se réserve le droit d'exiger une avance de paiement de 50%.

5. Livraison, expédition, transport et avis de défaut

Le lieu d'exécution pour la livraison des marchandises est, pour les deux parties, au siège de IOWARE SA. Les délais de livraison de IOWARE SA ne peuvent être considérés comme obligatoires que dans la mesure où le fournisseur concerné respecte son délai de livraison vis-à-vis de IOWARE SA.

IOWARE SA décline toute responsabilité pour des retards de livraisons.

Les profits et les risques des marchandises livrées passent à l'acheteur (le client) dès leur sortie de la zone d'exploitation de IOWARE SA (ou de la zone d'exploitation du fournisseur en cas de livraison directe). Ceci s'applique également si l'affranchissement et la livraison gratuite des marchandises ont été convenus.

Le transport est au risque de l'acheteur. Le client doit vérifier l'exhaustivité immédiatement après réception et adresser immédiatement un avis écrit en cas de défaut.

6. Installation/Mise en service (Hardware, Software)

L'installation et la mise en service du matériel et des logiciels sont de la responsabilité du client. Le client peut mandater IOWARE SA pour l'installation, la mise en service, l'instruction, la formation et le conseil. Pour ces prestations, la liste de prix en vigueur pour les prestations et le trajet de IOWARE SA est valable pour autant que rien d'autre n'ait été défini.

Pour les logiciels, les conditions de licence et le droit des marques des fournisseurs concernés sont valables. IOWARE SA décline expressément toute responsabilité sur l'exactitude, l'exhaustivité et la sauvegarde des données des clients traitées par les logiciels fournis par IOWARE SA.

Ceci est également valable pour le cas où des collaborateurs de IOWARE SA entreprennent des modifications de logiciels ou de formulaires sur mesure pour le client. La programmation individuelle de logiciels, les mises à jour des logiciels ainsi que les adaptations spécifiques sont considérées comme acceptées 21 jours après la mise en service si le client n'effectue pas de réclamation sous la forme écrite.

7. Garantie

IOWARE SA ne garantit, pour le matériel et les logiciels, que la garantie du fabricant / fournisseur.

Le service de garantie peut être fourni qu'en cas de manipulation conforme du produit. La responsabilité pour les défauts qui ont été causés par les effets de l'intervention extérieure et non autorisée est exclue.

IOWARE SA se réserve le choix du type de prestation de garantie, à savoir la réparation, le remplacement ou la réduction du prix. Les frais de transport pour la réparation et des services de remplacement sont à la charge du client.

En cas de réparation ou de remplacement, la période de garantie pour la livraison principale ne subit pas d'extension.

IOWARE SA ne garantit pas le fonctionnement durable et continu ni l'absence d'erreur du logiciel en fonction de toutes les combinaisons, données, systèmes d'informations et programmes demandés par le client, ni que la correction d'un bug exclut l'apparition d'autres bugs.

Pour tout dommage, y compris les réclamations découlant des défauts ou de la garantie en cas d'éviction, en cas de défaillance, de retard ou de violation de l'obligation de diligence, IOWARE SA assume, uniquement en cas de faute et par sinistre, une responsabilité maximale jusqu'à concurrence du montant versé à IOWARE SA par le client au cours des 12 derniers mois avant la survenance du dommage.

Dans les limites légales, IOWARE SA exclut pour elle-même et ses sous-traitants toute responsabilité pour les dommages causés par défaut ou retard dans le devoir de collaboration du client, pour la restauration des données et le dommage indirect ou consécutif, en particulier pour les dépenses supplémentaires, les économies non réalisées, les pertes de gain ou les réclamations de tiers.

8. Conditions de reprise

En principe, le droit de retour expire à l'ouverture de l'emballage d'origine - cela est valable pour le matériel et les logiciels. Tous les retours (par exemple, les mauvaises livraisons) sont subordonnés à l'accord écrit de IOWARE SA.

Dans tous les cas, les produits doivent être retournés à la charge du client dans l'emballage d'origine et intacts dans le délai accordé par IOWARE SA.

9. Support – Hotline

Les prestations de support ne sont pas comprises dans le prix des produits. Si ce type de prestations est effectué par téléphone, par voie électronique ou sur place, la liste de prix de IOWARE SA est valable, sauf convention contraire. Les prestations de support de IOWARE SA sont facturées dans tous les cas.

10. Réserve de propriété

IOWARE SA reste seul propriétaire de la marchandise livrée jusqu'au paiement intégral des factures et éventuels frais de rappel concernant ladite marchandise. Elle est autorisée à faire inscrire cette réserve de propriété dans le registre y relatif. Si le client est en défaut de paiement, IOWARE SA peut reprendre les marchandises conformément aux dispositions légales applicables. Le code source des outils spécifiques développés pour le client reste la propriété d'IOWARE SA sauf accord contraire.

11. For juridique et droit applicable

Le for exclusif est à Tavers / Suisse. Le droit applicable est le droit suisse.

Guin, 20.12.2017

Ioware SA, Birchstrasse 3 CH-3186 Dürdingen