
DAUF SA

Conditions générales

de vente et de services

Table des matières

1	GÉNÉRALITÉS.....	3
2	CONDITIONS COMMERCIALES	3
2.1	CONDITIONS DE PAIEMENT	3
2.2	COMMANDES DE MATÉRIEL ET DE SERVICES	3
2.3	REDEVANCES DE LICENCE	3
2.4	PRESTATIONS EN RÉGIE.....	3
2.5	MAINTENANCE DES PROGRAMMES	3
2.6	CONDITIONS SPÉCIALES.....	3
2.7	LIMITATION DE RESPONSABILITÉ	3
2.8	RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ ET RÉCLAMATIONS	3
3	PROGRAMMES SOUS LICENCE.....	4
3.1	UTILISATION DES PROGRAMMES	4
3.2	DÉLAIS DE RÉSILIATION	4
4	VENTE DE MATÉRIEL.....	4
4.1	GARANTIE.....	4
4.2	EXCLUSIONS	4
4.3	PRESTATIONS SUPPLÉMENTAIRES.....	4
4.4	MATÉRIEL FOURNI PAR LE CLIENT.....	4
5	SERVICES ET PRESTATIONS	4
5.1	DÉVELOPPEMENT DE PROGRAMMES À LA DEMANDE	4
5.2	FORMATION	5
5.3	SUPPORT	5
5.3.1	<i>Horaires.....</i>	5
5.3.2	<i>Délais d'intervention</i>	5
5.3.3	<i>Collecte d'informations techniques.....</i>	5
5.3.4	<i>Téléassistance</i>	5
5.3.5	<i>Service de piquet.....</i>	5
5.4	SERVICES ET PRESTATIONS PAR L'INTERMÉDIAIRE DE TIERS	5
6	DEMEURE ET CONSÉQUENCES.....	5
7	RESPONSABILITE	6
8	MAINTIEN DU SECRET	6
9	MODIFICATION	6
10	DROIT APPLICABLE ET FOR	6

1 Généralités

Les présentes conditions générales de vente et de services constituent, avec les éventuelles conditions particulières stipulées entre les parties contractantes, l'intégralité des clauses contractuelles. Le fait de passer commande ou d'utiliser du matériel vendu ou des programmes conçus par DAUF SA à Barbengo (ci-après désignée «DAUF») implique l'adhésion complète et sans réserve de l'utilisateur aux présentes conditions.

2 Conditions commerciales

2.1 Conditions de paiement

Sauf indication contraire sur la facture, le paiement doit intervenir dans les trente jours à compter de la date d'émission.

En cas d'inobservation du délai de paiement, DAUF se réserve le droit d'appliquer des intérêts moratoires de 8% par an à compter de la date d'échéance de la facture.

2.2 Commandes de matériel et de services

Toute commande engage définitivement l'acquéreur et prend effet au jour de la signature de l'offre.

Le matériel reste la propriété de DAUF jusqu'au paiement complet du prix, mais les risques sont transférés à l'acquéreur dès la réception de la marchandise par ce dernier.

2.3 Redevances de licence

Les redevances de licence sont dues mensuellement ou annuellement et débutent au moment de l'installation du programme. La licence a une durée annuelle et se renouvelle tacitement d'année en année.

2.4 Prestations en régie

L'ampleur des services et des interventions en régie est acceptée par la signature du rapport de travail.

2.5 Maintenance des programmes

Les mises à jour des programmes sous licence sont obligatoires afin d'en garantir la qualité et la continuité. DAUF ne fournit son assistance que pour la dernière version publiée. Les mises à jour de versions et les corrections du programme sont comprises dans la redevance de licence.

2.6 Conditions spéciales

Les clients qui prouveront sans équivoque la propriété de plusieurs succursales recevront, pour autant que celles-ci soient toutes informatisées avec pharma4, une réduction progressive sur les licences qui sera proportionnelle au nombre de succursales. Cette réduction se monte à 1% multiplié par le nombre de succursales, le maximum applicable étant de 20%.

La réduction n'est pas cumulable avec d'autres conditions ou réductions.

2.7 Limitation de responsabilité

Le client peut, sous sa propre responsabilité, installer des programmes d'autres fournisseurs sur ses propres ordinateurs. Les éventuels problèmes de compatibilité des programmes de DAUF avec des programmes d'autres fournisseurs installés sur le même système ne sauraient être imputés à DAUF. Le client qui utilise des programmes de DAUF ne peut pas réclamer des dommages et intérêts causés par une défaillance de son système informatique.

2.8 Réserve de propriété et réclamations

La marchandise livrée reste la propriété de DAUF jusqu'au paiement total de toutes les créances en lien avec la marchandise livrée. Il est interdit à l'acquéreur de mettre en gage notre marchandise ou de la céder à titre de garantie avant que sa dette à notre égard ne soit éteinte.

Le client autorise DAUF à demander à l'office des poursuites l'inscription d'un pacte de réserve de propriété et de présenter à cet office une copie du contrat de vente afin de procéder à l'inscription.

Les réclamations devront être transmises dans un délai de 14 jours à compter de la réception de l'envoi (en cas de défauts cachés, immédiatement après leur découverte, mais au plus tard dans un délai de 6 mois), et ce uniquement pour la partie encore existante de la marchandise. La garantie entre en jeu exclusivement

sous forme de réfection, de fourniture supplémentaire ou de réduction du prix. Toute demande de dommages et intérêts pour inexécution est exclue.

3 Programmes sous licence

3.1 Utilisation des programmes

Le logiciel produit par DAUF n'est pas vendu, mais concédé en licence. Le présent contrat attribue au client uniquement certains droits d'utilisation des fonctionnalités incluses dans la version du logiciel obtenue en licence. DAUF se réserve tous les autres droits. Le client doit utiliser le logiciel uniquement en conformité avec les modalités expressément concédées par le présent contrat. Il est tenu de respecter toutes les limitations techniques présentes dans le logiciel, qui ne l'autorisent à utiliser ledit logiciel que selon des modalités déterminées. Il est expressément interdit au client de :

- Contourner les limitations techniques présentes dans le logiciel et dans la base de données ;
- Décoder, décompiler ou désassembler le logiciel ;
- Réaliser un nombre de copies du logiciel qui est supérieur à celui qui est convenu ;
- Publier le logiciel afin de permettre à des tiers de le dupliquer ;
- Utiliser le logiciel de manière contraire à la loi ;
- Utiliser les composants du logiciel afin d'exécuter des applications qui ne font pas partie du logiciel ;
- Mettre le logiciel en location, en leasing ou en prêt.

Les tarifs pour les licences sont définis dans la liste de prix DAUF.

3.2 Délais de résiliation

La résiliation du contrat peut être effectuée par écrit par l'une ou l'autre des parties moyennant l'envoi d'une lettre recommandée. Le délai de résiliation, sauf convention contraire et après la première année, est de trois mois pour la fin d'un mois.

4 Vente de matériel

4.1 Garantie

Tout le matériel acheté chez DAUF bénéficie de la garantie accordée par son fabricant conformément aux conditions en vigueur au moment de l'achat de l'appareil.

4.2 Exclusions

La garantie du fabricant ne comprend pas le retrait, la livraison, la réinstallation ni la configuration par DAUF du matériel réparé.

4.3 Prestations supplémentaires

DAUF peut louer du matériel de remplacement en fonction de sa propre disponibilité. Les tarifs de location sont définis dans la liste de prix DAUF.

4.4 Matériel fourni par le client

Le matériel fourni par le client doit être défini et préparé conformément aux indications de DAUF. Les coûts de contrôle, de préparation et d'installation sont facturés en régie conformément à la liste de prix DAUF. DAUF se réserve le droit de juger si le matériel proposé n'est pas compatible et n'est par conséquent pas utilisable.

5 Services et prestations

5.1 Développement de programmes à la demande

DAUF peut, à la demande du client et en fonction de ses disponibilités, développer des applications personnalisées. Ces activités seront réglementées par des contrats et des offres spécifiques.

Les présentes conditions générales de vente feront foi pour tout ce qui n'aura pas été expressément convenu.

5.2 Formation

DAUF propose, sur demande du client et exclusivement en fonction de ses disponibilités, des cours de remise à niveau et de formation sur ses propres programmes d'application et plus généralement sur les principales applications présentes sur le marché.

La formation peut être fournie au siège de DAUF, à distance par le biais d'instruments de télécommunication ou au siège du client.

Le coût de la formation est défini dans la liste de prix DAUF.

5.3 Support

5.3.1 Horaires

Le personnel de DAUF est à disposition pour le support technique et applicatif du lundi au vendredi de 08h30 à 12h00 et de 13h30 à 18h30. Le coût du support est défini dans la liste de prix DAUF.

5.3.2 Délais d'intervention

DAUF définit son intervention comme urgente si une ou plusieurs des conditions suivantes sont réunies :

- Plus de la moitié des points de vente (caisses) n'est pas opérationnel ;
- Le serveur du réseau ou des services n'est pas opérationnel ;
- Le réseau local n'est pas opérationnel.

Dans ces cas, l'intervention sera effectuée dans les huit heures ouvrables à compter de l'annonce. Toutes les autres annonces seront considérées comme non urgentes et l'intervention sera effectuée au plus vite, en fonction des disponibilités de DAUF.

5.3.3 Collecte d'informations techniques

Le client autorise DAUF à collecter automatiquement des informations techniques concernant le programme pharma4 et les ordinateurs sur lesquels celui-ci est installé dans le seul but de permettre un support plus efficace et réactif.

5.3.4 Téléassistance

DAUF peut, moyennant l'autorisation préalable du client qui sera accordée par le biais de l'activation de programmes partenaires et/ou de la communication des mots de passe d'accès, se connecter aux ordinateurs dudit client afin d'exécuter des travaux de diagnostic ou de petite maintenance.

DAUF peut décider, à sa seule discrétion, quelles sont les interventions qui peuvent être effectuées en téléassistance et quelles sont celles qui requièrent au contraire une intervention au siège du client.

Le service de téléassistance est disponible durant les heures de travail normales de DAUF.

5.3.5 Service de piquet

Pour les cas urgents, le service de piquet de DAUF assure le support les samedis, dimanches et jours fériés de 08h30 à 18h30. Le coût du support est défini dans la liste de prix DAUF.

5.4 Services et prestations par l'intermédiaire de tiers

DAUF peut recourir à des sociétés tierces pour fournir des services et des prestations spécialisées ou pour intervenir au siège du client.

6 Demeure et conséquences

Le client est considéré en demeure dans les cas suivants :

- Absence de paiement de la licence (l'envoi d'un rappel de paiement est prévu après 30 jours) ;
- Violation d'une disposition contractuelle et absence de cessation immédiate de ladite violation malgré une demande en ce sens par écrit ;
- Faillite ou demande de sursis concordataire.

Si le client est en demeure, DAUF se réserve le droit de suspendre, sans autre formalité, les programmes sous licence fournis par ses soins ainsi que de réclamer des dommages et intérêts et d'exiger le paiement des montants encore dus – auxquels s'ajouteront des intérêts moratoires.

DAUF se réserve par ailleurs le droit de recourir à des mesures légales afin d'obtenir du client la réparation intégrale du dommage.

7 Responsabilité

DAUF ne pourra être tenue responsable qu'en cas de dommages causés au client de manière intentionnelle ou par négligence grave. Toute autre responsabilité est exclue.

8 Maintien du secret

Les parties au contrat s'engagent à respecter le secret sur les faits et les données qui ne sont ni notoires, ni accessibles au public. Cette obligation doit également être imposée aux tiers mandatés. En cas de doute, les faits et les données doivent être traités de manière confidentielle. Cette obligation de maintien du secret existe déjà avant la conclusion du contrat et continue à déployer ses effets même après la fin de la relation contractuelle, respectivement après l'exécution de la prestation convenue. L'obligation légale d'information demeure réservée.

Toutes les informations relatives au traitement des données personnelles figurent dans la déclaration de protection des données (<https://dauf.ch/fr/protection-des-donnees>).

9 Modification

DAUF se réserve le droit d'apporter à tout moment des modifications aux présentes conditions générales de vente et de services. Seule la dernière version en vigueur s'applique.

10 Droit applicable et For

L'ensemble des rapports juridiques entre DAUF et ses clients sont régis exclusivement par le droit suisse.

Les parties conviennent que le for compétent pour trancher tout différend relatif à l'exécution et à l'interprétation des conditions générales de vente et de services de DAUF SA sera celui du Tribunal de district de Lugano.