

Les présentes **conditions générales de vente (CGV)** régissent les relations juridiques entre le client et Alcomo SA, Ackerstrasse 45, 8610 Uster (ci-après dénommés "nous" ou "notre").

**La version française des CGV est une traduction. Si la traduction française diffère du texte original allemand, la version allemande est juridiquement contraignante.**

## 1 Général, commande, ordre

- 1.1 Sauf accord écrit contraire, toutes nos livraisons et prestations sont basées sur les présentes conditions générales de vente (CGV), qui font toujours partie intégrante du contrat. Les conditions générales de vente divergentes de nos clients ne font partie du contrat que si nous reconnaissons expressément leur inclusion par écrit avant ou au moment de la conclusion du contrat. Les contre-confirmations de nos clients avec des conditions divergentes sont d'ores et déjà expressément contredites.
- 1.2 Tous les accords conclus au nom d'Alcomo SA par nos agents, représentants et employés ne sont contraignants pour nous que s'ils ont été confirmés par écrit par nous et si cette confirmation a été signée par un signataire autorisé.
- 1.3 Les modifications et les ajouts aux accords conclus nécessitent notre confirmation écrite pour être effectifs.
- 1.4 Si une commande est annulée, le client doit le faire par écrit, par courrier électronique, par télécopie ou par courrier postal. Les frais encourus jusqu'alors, les honoraires au prorata, ainsi que l'indemnisation de tout autre dommage seront facturés.
- 1.5 Le refus d'accepter des livraisons n'est pas considéré comme une résiliation ou annulation.
- 1.6 Le client doit formuler la commande de manière claire. Si une commande est donnée de manière imprécise, le client est responsable.
- 1.7 Les listes de prix contiennent des informations non contraignantes et des prix indicatifs. Sauf indication contraire, les offres sont valables trois mois à compter de la date d'émission de l'offre.
- 1.8 La présentation des biens et/ou services sur notre site Web et notre logiciel/application ne constitue pas une offre ferme de notre part. Seule la commande de biens et/ou de services constitue une offre ferme de la part du client de conclure un contrat correspondant.
- 1.9 Les commandes passées à nous par téléphone ne sont acceptées que si elles sont confirmées par le client par fax, e-mail ou courrier.
- 1.10 Le contrat n'est conclu que lorsque notre confirmation de commande écrite est envoyée au client.

## 2 Prix et les délais de livraison

- 2.1 Tous les prix sont hors taxes. Toutes les taxes applicables sont à la charge du client.
- 2.2 L'étendue des services, les prix, les conditions de paiement, durée de contrat, les conditions contractuelles et les conditions de résiliation sont régis par les informations respectives sur notre site Web, dans notre logiciel / application ou par les informations fournies par écrit dans notre offre. En cas d'informations manquantes sur notre site web, dans notre logiciel / application ou dans l'offre, les informations contenues dans les présentes conditions générales s'appliquent. Le droit de résiliation pour motif valable reste inchangé.
- 2.3 Nous nous efforçons toujours de respecter les délais de livraison. Les délais de livraison commencent à courir à la réception de toutes les données nécessaires à l'exécution de la commande, mais au plus tôt à l'envoi de la confirmation de la commande. Les circonstances ou événements dont nous ne sommes pas responsables et qui rendent l'exécution en temps voulu impossible ou déraisonnablement difficile, par exemple des perturbations du trafic ou de l'exploitation, des pénuries de matières premières ou d'énergie, une grève ou un lock-out légal, prolongent le délai de livraison d'une durée raisonnable. Si nous ne sommes pas en mesure d'exécuter le contrat dans le délai de livraison prolongé ou seulement avec des difficultés déraisonnables, vous êtes en droit de résilier le contrat. Dans ce cas, les demandes de dommages et intérêts du client sont exclues, sauf si nous avons agi de manière intentionnelle ou par négligence grave.
- 2.4 Malgré les plus grands efforts, un petit nombre de produits de notre catalogue ou de notre site Web peuvent être étiquetés avec un prix erroné. Nous vérifions les prix au moment du traitement de la commande du client et avant que le paiement ne soit facturé. Si un produit est marqué avec un prix incorrect et que le prix correct est supérieur au prix indiqué dans notre catalogue ou sur notre site Web, nos clients seront contactés avant l'expédition des marchandises et leur demanderont si le produit sera acheté au prix correct ou si la commande doit être annulée. Si le prix correct d'un produit est inférieur au prix indiqué par nous, nous facturerons le montant inférieur et enverrons le produit au client.
- 2.5 Les services peuvent inclure la livraison d'informations par courrier, par courrier électronique ou par notre logiciel / application, selon la nature du service. En cas de livraison de courrier électronique, nous n'assumons aucune responsabilité en ce qui concerne la confidentialité ou le contenu. Même si les précautions de sécurité standard de l'industrie ne sont pas prises lors de l'utilisation de notre logiciel / application ou de nos services sur le site Web, nous n'assumons aucune responsabilité en ce qui concerne la confidentialité ou le contenu.
- 2.6 Si des **produits et services sont convenus pour une livraison en dehors de la Suisse**, le client sera considéré comme l'importateur/société importatrice pour ces commandes / livraisons et toutes les lois et réglementations du pays dans lequel le client reçoit les produits et services doivent être respectées par le client. La protection des données clients est importante pour nous et nous souhaitons attirer l'attention de nos clients internationaux sur le fait que les livraisons transfrontalières sont soumises à l'ouverture et au contrôle des autorités douanières.
- 2.7 Si des **produits et services sont convenus pour une livraison en dehors de la Suisse**, ils peuvent être soumis à des taxes et droits d'importation qui sont prélevés une fois que le produit atteint la destination spécifiée ou notre service a été utilisé. Tous les frais et taxes qui en résultent, doivent être payés par le client. Nous n'avons aucun contrôle sur ces coûts. Les réglementations douanières et fiscales varient beaucoup d'un pays à l'autre. Par conséquent, le client doit contacter le bureau de douane local ou l'administration fiscale locale pour plus d'informations.

### **3 Paiement, défaut de paiement, rétention, compensation, valeur de la commande.**

- 3.1 Les factures sont payables en totalité, net, sans déduction, dans un délai de 30 jours à compter de la date de facturation.
- 3.2 L'exercice d'un droit de rétention ou de compensation sur notre créance de paiement n'est possible qu'avec des créances et des demandes incontestées ou légalement exécutoires.
- 3.3 Si le client est en défaut de paiement, toutes les autres créances, même si elles ne sont pas encore exigibles, deviennent immédiatement exigibles. En outre, le client est tenu d'effectuer des paiements anticipés pour les commandes non encore exécutées. Il en va de même si la situation économique de notre client se détériore sensiblement après la conclusion du contrat.
- 3.4 En cas de défaut, nous facturons des intérêts à un taux de 4% au-dessus du taux d'escompte respectif d'UBS SA, mais au moins 8%. Nous nous réservons le droit de réclamer d'autres dommages et intérêts supplémentaires. Le client a le droit de prouver que les dommages étaient inférieurs.
- 3.5 Nous nous réservons le droit d'exiger un paiement anticipé à tout moment sans en indiquer les raisons.
- 3.6 Nous avons le droit de refuser de fournir des services, de livrer le produit ou d'accorder une licence en cas de défaut de paiement.

### **4 Propriété, utilisation des résultats des audits, des inspections et des analyses**

- 4.1 Nous conservons la propriété de nos produits, équipements, services, résultats d'analyse et rapports d'audit, d'inspections et d'enquête jusqu'à ce que toutes nos demandes de paiement envers le client résultant des livraisons, services et analyses auxquels nous avons droit aient été entièrement payées.
- 4.2 Les résultats des audits, inspections et analyses sont la propriété du client. Toutefois, la publication du rapport d'audit, d'inspection ou d'enquête par le client sous forme d'extraits seulement n'est pas autorisée. Cependant, nous nous réservons le droit d'utiliser ces résultats de manière strictement confidentielle et anonyme à des fins scientifiques.
- 4.3 Nos marques et logos sont notre propriété exclusive.

### **5 Défauts, garantie**

- 5.1 Les droits de l'acheteur en raison de défauts du produit ou de la prestation livrés exigent qu'il vérifie le produit ou le résultat de la prestation après la livraison et nous informe immédiatement par écrit de tout défaut, mais au plus tard deux semaines après la livraison. Après cette période, une clarification approfondie des causes possibles d'erreurs ne peut plus être garantie et le produit ou le résultat de la prestation est réputé approuvé et la commande légalement exécutée. Les défauts cachés doivent nous être signalés par écrit immédiatement après leur découverte.
- 5.2 En cas d'avis de défaut, nous avons le droit d'inspecter et d'examiner le produit en question. L'acheteur doit nous donner le temps et l'opportunité nécessaires pour le faire. En outre, nous pouvons demander à l'acheteur de nous retourner le produit en question à nos frais. Si une réclamation de l'acheteur s'avère injustifiée et si l'acheteur l'a reconnue avant la réclamation ou ne l'a pas reconnue par négligence, il est tenu de nous rembourser tous les frais et dommages encourus dans ce contexte, par exemple les frais de déplacement ou d'expédition.
- 5.3 Nous éliminerons les défauts à notre propre discrétion en éliminant le défaut gratuitement ou en livrant un article sans défaut (ensemble "exécution ultérieure"). L'acheteur nous accordera le temps et l'opportunité nécessaires pour l'exécution ultérieure. Le droit au remboursement des frais de réparation par un tiers est exclu. Pendant la période d'exécution ultérieure, le client n'a pas droit à un produit de remplacement. La période de garantie recommence pour l'élément réparé; pour les autres éléments du produit, la période de garantie initiale se poursuit.
- 5.4 Si l'exécution ultérieure échoue, si elle est déraisonnable pour le client ou si nous la rejetons, l'acheteur peut, à son choix, résilier le contrat ou réduire le prix d'achat conformément aux dispositions légales.
- 5.5 Le délai de prescription des droits de l'acheteur en raison de défauts est de douze mois à compter de la livraison du produit à l'acheteur. Les délais de prescription légaux s'appliquent aux demandes de dommages-intérêts du client pour des raisons autres que des défauts du produit et en ce qui concerne les droits du client en cas de défauts frauduleusement dissimulés ou délibérément causés.

### **6 Clauses de non-responsabilité et limitations de responsabilité**

- 6.1 La responsabilité d'Alcomo SA et de ses auxiliaires d'exécution, quel que soit leur fondement juridique, est exclue, à moins qu'il n'existe des obligations légales en matière de responsabilité. Nous et nos agents d'exécution ne sommes pas responsables des dommages indirects, médiate matériels ou immatériels ou des pertes de profits résultant directement ou indirectement de notre travail/service pour le client ou un tiers (par exemple, perte de prestige, baisse des ventes, annulation de règlements de bonne volonté, dommages financiers, etc.), tant qu'il n'y a pas d'intention ou de négligence grave de notre part.
- 6.2 Toute responsabilité pour les personnes auxiliaires est totalement exclue.
- 6.3 La responsabilité du fait de la prise en charge d'une garantie ou en vertu de la loi sur la responsabilité du fait des produits n'est pas affectée par les exclusions et limitations de responsabilité. Pour les programmes et appareils informatiques nous ne sommes responsables que conformément aux lois applicables.
- 6.4 Le client doit s'assurer que ses logiciels et équipements fonctionnent correctement, sont adaptés aux applications et conditions d'utilisation et que des mesures de sécurité adaptées à la confidentialité et à l'importance des données sont prises, pour éviter leur perte ou leur accès par des personnes non autorisées. Une connaissance insuffisante du système et des mesures de sécurité inadéquates de la part du client peuvent faciliter l'accès non autorisé aux ordinateurs du client par des tiers. Il incombe au client de s'informer sur les mesures de sécurité nécessaires et de les appliquer en conséquence. De plus, le client s'engage à sauvegarder une copie de ses données sur son propre matériel afin d'éviter toute perte suite à une panne imprévue du serveur de stockage. Nous ne pouvons être tenus responsables de tout dommage résultant de la perte ou de l'inexactitude de données ou de programmes ou de la fourniture de matériel, de logiciels ou d'un service.
- 6.5 Nous ne sommes pas responsables de l'accès malveillant et/ou de l'utilisation abusive des données qui se produit malgré toutes les mesures de sécurité nécessaires prises conformément aux pratiques courantes du secteur.
- 6.6 Dans tous les cas, nous ne sommes responsables qu'à hauteur du montant du prix payé par le client pour le service ou le produit, sauf s'il s'agit d'une question d'intention ou de négligence grave. Dans tous les autres cas, pour quelque raison légale que ce soit, nous sommes responsables jusqu'à un maximum de dix fois le prix payé / convenu par le client pour la commande.
- 6.7 Le client est tenu de nous signaler immédiatement tout dommage de responsabilité.

## 7 Conservation des documents et des données

- 7.1 Les données brutes et les rapports d'enquête des produits pharmaceutiques conformes aux BPF (GMP/BPF - bonnes pratiques de fabrication) et les documents comptables sont archivés pendant 10 ans. Les données brutes et les rapports d'enquête des denrées alimentaires, des aliments pour animaux et de l'environnement sont archivés pendant 5 ans.
- 7.2 La documentation sur les rapport d'analyse de laboratoire ainsi que les rapports sont archivés électroniquement dans le laboratoire partenaire.
- 7.3 Les données et la documentation du client, qui sont transmises et stockées avec notre logiciel / application ou notre site Web, restent stockées jusqu'à ce que le client demande la suppression ou la fin du contrat. Les détails à ce sujet sont exposés dans le chapitre "[dispositions supplémentaires](#)".

## 8 Clause de divisibilité

- 8.1 Si certaines dispositions des présentes CGV devaient être ou devenir nulles ou sans effet en tout ou en partie, la validité et l'effet des autres dispositions ou parties de ces dispositions n'en seraient pas affectés. Les dispositions invalides ou inefficaces seront remplacées par des dispositions qui se rapprochent le plus possible du sens et de l'objet des dispositions invalides ou inefficaces d'une manière juridiquement valable. Il en va de même en cas de lacunes dans les présentes conditions générales de vente.

## 9 Confidentialité, secrets d'affaires, protection des données

- 9.1 Nous sommes autorisés à collecter, traiter et utiliser les données enregistrées lors de la conclusion du contrat afin de remplir ses obligations contractuelles. Le client déclare son plein consentement au stockage et à l'utilisation contractuelle de ses données par nous et est conscient que nous sommes obligés et autorisés à divulguer les informations du client aux tribunaux ou aux autorités sur ordre de ces derniers. Les données nécessaires à l'exécution des services peuvent également être transmises à des partenaires de service mandatés, par exemple le laboratoire partenaire.
- 9.2 Nous, notre laboratoire partenaire, notre prestataire de services informatiques et l'exploitant du centre de données (stockage et traitement des données) nous engageons à traiter toutes les données et informations qui deviennent connues du client et de ses produits dans le cadre des services comme strictement confidentielles, et à les garder secrètes, en particulier vis-à-vis des tiers. Sauf instruction contraire du client ou du donneur d'ordre, les rapports, statistiques, analyses et autres documents sont mis à disposition exclusivement du donneur d'ordre ou du partenaire désigné dans la commande.
- 9.3 Le client est entièrement responsable de la conservation de ses données d'accès et de ses mots de passe.
- 9.4 Avec les mesures de sécurité habituelles dans l'industrie pour le traitement des données confidentielles, nous garantissons la confidentialité des données des client et protégeons les données de manière appropriée contre les interférences de tiers en fonction du risque.
- 9.5 Nous attirons votre attention sur le fait que la transmission de données sur Internet (par exemple par courrier électronique) peut présenter des failles de sécurité. Par conséquent, une protection sans erreur et sans problème des données ne peut être pleinement garantie. Notre responsabilité est exclue à cet égard.
- 9.6 En outre, les dispositions relatives à la [protection des données](#) sont applicables (disponible sur notre site web).

## 10 Modifications

- 10.1 Les présentes conditions générales peuvent être modifiées unilatéralement par nous à tout moment, à notre seule discrétion. La nouvelle version entrera en vigueur dès sa publication sur notre site Web.
- 10.2 En principe, la version des conditions générales en vigueur au moment de la conclusion du contrat s'applique aux clients, sauf si nous avons informé le client des modifications par e-mail ou des notifications qui s'affichent lorsque l'utilisateur ouvre notre logiciel / application, au moins quatre semaines avant l'entrée en vigueur prévue de la nouvelle version des conditions générales. Dans ce délai, le client a la possibilité de s'opposer aux modifications. Si le client continue à utiliser nos services sans s'y opposer, les nouvelles conditions générales seront considérées comme acceptées. Si le client s'y oppose, nous nous réservons expressément nos droits de résiliation ordinaires.

## 11 Autres dispositions

- 11.1 Par principe, les livraisons et les services ne sont convenus qu'avec les entreprises et les commerçants/entrepreneurs. Les livraisons et les services aux particuliers sont exclus.

## 12 Droit applicable et lieu de juridiction

- 12.1 Le droit suisse est applicable. Le for pour les litiges découlant du rapport contractuel, de la conclusion du contrat et de son exécution est le siège d'Alcomo SA. Toutefois, nous sommes en droit, à notre choix, d'intenter une action devant la juridiction générale du client.

## Dispositions supplémentaires

### 13 Échantillonnage et Analyse des aliments

#### Délais de livraison, analyses et rapports

- 13.1 Le **délai de livraison** du rapport d'analyse de laboratoire par courrier électronique pour les analyses standard est généralement d'un jour ouvrable après la fin de la plus longue période d'incubation des micro-organismes analysés. Des rapport d'analyse de laboratoire provisoires contenant les données disponibles à ce jour peuvent être envoyés par courrier électronique à tout moment. Sur demande, une alarme sera immédiatement envoyée si un résultat de test se situe en dehors de la plage cible.
- 13.2 Les **délais de livraison** commencent par la réception des échantillons et de toutes les données nécessaires à l'exécution de la commande dans notre laboratoire partenaire.
- 13.3 Les **analyses** sont effectuées par notre laboratoire partenaire. Les évaluations sont basées sur les résultats des analyses et sur les informations fournies par le client ou par nous. Les évaluations et les conclusions sont basées sur la comparaison avec des informations provenant de travaux et de publications reconnus scientifiquement, avec les connaissances et les données propres au laboratoire partenaire ainsi qu'avec les normes et les réglementations légales pertinentes.
- 13.4 Les tests analytiques sont effectués dans le cadre de l'accréditation de notre laboratoire partenaire conformément aux exigences de la norme **ISO/CEI 17025**.
- 13.5 Les résultats d'analyse du laboratoire partenaire sont résumés dans un **rapport d'analyse** et envoyés au client par e-mail en format PDF. Sur demande, le rapport peut également être envoyé par courrier. En outre, un rapport d'essai original signé peut être demandé. Lors de l'envoi d'e-mails, nous n'assumons aucune responsabilité quant à la confidentialité ou au contenu.
- 13.6 Le **rapport d'analyse de laboratoire** clairement structuré avec comparaison des valeurs de référence est inclus dans le prix de l'analyse du laboratoire partenaire. Si le client demande des présentations spéciales, des évaluations ou des statistiques, le temps supplémentaire nécessaire sera facturé.
- 13.7 Chaque **rapport d'analyse de laboratoire** ne fait explicitement référence qu'au(x) échantillon(s) que nous ou notre laboratoire partenaire avons reçus du client et aux références du formulaire d'échantillonnage, qui a été remis à nous ou au laboratoire partenaire par fax, e-mail ou personnellement lorsque le l'échantillon a été soumis.
- 13.8 Si le client procède lui-même à l'échantillonnage, le client doit s'assurer que cela a été effectué correctement. Nous ne sommes responsables du **prélèvement correct de l'échantillon** que si nous avons reçu l'ordre exprès de prélever des échantillons et si cette commande a été acceptée et exécutée par nos soins.

#### Condition des échantillons et responsabilité

- 13.9 Nous et notre laboratoire partenaire ne sommes responsables de la perte ou de la destruction d'un échantillon ou de plusieurs échantillons après réception que si la perte ou la destruction a été causée intentionnellement ou par négligence grave.
- 13.10 Le client nous assure que tous les échantillons et spécimens entrants sont dans un état stable et qu'ils ne présentent aucun risque. Le client est responsable de tous les dommages, blessures ou maladies qui surviennent à nous, à notre laboratoire partenaire ou à l'un de nos employés par le fait que son ou ses échantillons sont dans un état instable. Ceci s'applique également si le client a expressément signalé les risques éventuels de cet échantillon.

#### Stockage des échantillons et leur destruction

- 13.11 Les échantillons seront conservés par le laboratoire partenaire jusqu'à deux jours après validation et transmission des résultats d'analyse, si la nature de l'aliment le permet.
- 13.12 Sans instructions contraignantes et écrites du client les échantillons seront détruits à la discrétion de notre laboratoire partenaire deux jours après la transmission du rapport d'analyse. Les échantillons ne seront pas détruits si le client l'a expressément demandé par écrit. Dans ce cas, les coûts et les conditions de stockage font l'objet d'un accord séparé

#### Obligation de déclaration

- 13.13 Conformément à la loi suisse sur les épidémies, notre laboratoire partenaire est tenu de signaler les résultats positifs concernant la salmonelle à l'Office fédéral suisse de la santé publique. D'autres germes et/ou maladies peuvent être classés par les autorités responsables comme étant à déclaration obligatoire, ce qui obligerait le laboratoire à signaler les résultats positifs. Des exigences identiques ou similaires existent également dans d'autres pays.

**14 Utilisation de notre logiciel / application mobile et de notre site Web, y compris les services backend****Conclusion du contrat, abonnements, coûts et utilisation**

- 14.1 Le client accepte automatiquement ces CGV, lors du téléchargement de notre logiciel/application depuis l'App Store (Google Play Store et Apple App Store) et de son installation, ainsi que lors de l'utilisation de nos services Web et back-end, ainsi que lors d'un paiement des services correspondants.
- 14.2 L'utilisation de notre logiciel/application est payante. Les prix convenus lors de l'achat d'un abonnement s'appliquent. Une phase de test (gratuite) ou un prix réduit n'est valable que pour la période convenue. Après cela, les prix publiés s'appliquent. Pour les clients qui achètent d'autres services chez nous, les frais d'utilisation de notre logiciel/application peuvent être renoncés en tout ou en partie.
- 14.3 Les contrats pour les abonnements sont conclus pour la durée indiquée sur le site web, à moins que le contrat ne contienne un accord différent.
- 14.4 Les abonnements sont automatiquement prolongés de la période contractuelle convenue au préalable s'ils ne sont pas résiliés dans le délai spécifié.
- 14.5 Nous nous réservons le droit de modifier notre modèle commercial et/ou nos prix à tout moment. Un tel ajustement n'affecte pas les abonnements déjà souscrits jusqu'à la fin du terme. En cas d'ajustement du modèle commercial et/ou des prix, le client est libre de décider de continuer à utiliser les services ou de mettre fin à l'utilisation.
- 14.6 Tous les abonnements et services liés à notre logiciel/application sont facturés à l'avance pour la période de référence.
- 14.7 Les frais d'équipement (ordinateur, tablette, smartphone) nécessaires pour accéder aux services, ainsi que tous les autres frais occasionnés par l'accès aux services, y compris les frais de télécommunication (par exemple connexion Internet), sont uniquement à la charge du client. L'utilisateur est responsable du matériel utilisé.

**Résiliation**

- 14.8 Les abonnements peuvent être résiliés à tout moment par le client à la fin de la période de référence via notre site web, via l'app store (si l'abonnement est facturé via l'app store) ou par écrit, sans indication de motifs.
- 14.9 Si notre site Web (inscription/connexion requise) ou l'App Store (si l'abonnement est facturé via l'App Store) est utilisé pour la résiliation, un délai de préavis d'un jour jusqu'à la fin de la période d'abonnement s'applique.
- 14.10 En cas de notification écrite, un délai de préavis de 30 jours jusqu'à la fin de la période d'abonnement est applicable.
- 14.11 Un avis de résiliation écrit ne sera accepté que par courrier ou par télécopie avec la signature d'un signataire autorisé et la preuve de son autorisation en annexe.
- 14.12 Nous avons le droit de résilier le contrat d'utilisation (par ex. les abonnements) sans indication de motifs en respectant un préavis écrit de 30 jours par fax, e-mail ou courrier à la fin de la période d'abonnement et de ne plus offrir le service après la fin de la période d'abonnement.
- 14.13 Nous avons le droit de bloquer temporairement l'accès du client à nos services et/ou de résilier la relation contractuelle en raison d'une rupture de contrat coupable. Pour la durée restante du contrat, le client doit payer des dommages-intérêts à hauteur des frais convenus moins les dépenses économisées. Le montant des dépenses économisées est fixé forfaitairement à 10% de la rémunération. Les deux parties contractantes sont libres de prouver que nos dépenses économisées sont effectivement plus ou moins élevés. La responsabilité de notre part pour les dommages directs et indirects dus au blocage temporaire de l'accès aux services ou en raison de la dissolution de la relation contractuelle est exclue.

**Utilisation des services sur le site Web ou le logiciel / l'application**

- 14.14 Pendant la durée du contrat, nous fournissons au client l'utilisation de notre logiciel/application et des services sur notre site Web dans le cadre des fonctions décrites plus en détail sur le site Web (pour la durée du contrat, voir les sections 2.2, 14.3 et 14.4 des présentes CGV). Les services backend de l'application et du site Web restent sur nos serveurs.
- 14.15 Le client est responsable du contenu des données et des informations recueillies.
- 14.16 Le client détermine lui-même son nom d'utilisateur et son mot de passe pour accéder aux services et est seul responsable de toutes les actions effectuées via son compte. Le client est également tenu de nous informer de toute utilisation non autorisée de son compte ou de son mot de passe ou de toute autre faille de sécurité connue ou suspectée, et de prendre les mesures appropriées pour y mettre fin.
- 14.17 Une mise à niveau d'un abonnement moins cher à un abonnement plus cher est possible à tout moment. Toutefois, une rétrogradation n'est possible qu'à la fin de la période d'abonnement et doit être enregistré sur le site web avant l'expiration de l'abonnement ou son renouvellement automatique. Si le client n'utilise pas tous les services payants, il n'a pas droit à un remboursement total ou partiel.
- 14.18 Les modules complémentaires (add-ons) choisis en complément de l'abonnement seront facturés à l'avance et ne pourront pas être remboursés. Si les services de l'add-on ne sont plus nécessaires, l'add-on doit être annulé via le site web, via l'app store (si l'add-on est facturé via l'app store) ou dans le logiciel / l'application avant l'expiration de l'add-on ou le renouvellement automatique de l'abonnement.

- 14.19 Le client est tenu d'exercer les droits d'utilisation uniquement dans la mesure où ils sont accordés et, entre autres, s'engage sans réserve à ne pas faire ce qui suit:
- Copies de tout ou partie du logiciel / de l'application de quelque manière que ce soit;
  - Toute autre utilisation, publication et mise à disposition d'informations, d'images, de textes ou similaires que le client reçoit dans le cadre des services de notre logiciel/application, des services backend de l'application et du site Web (sauf accord explicite de nous);
  - Analyser les fonctionnalités du logiciel (application), des services backend du logiciel et du site Web afin de déterminer les idées et les principes sur lesquels les éléments du programme se basent lorsque le logiciel exécute les opérations de chargement, d'affichage, d'exécution, de transmission ou de stockage;
  - Décompiler ou désassembler, pratiquer l'ingénierie inverse de créer des logiciels ou programmes dérivées de nos logiciels ou essayer de trouver le code source, les idées de base, les algorithmes, les formats de fichiers ou les interfaces de programmation de notre logiciel;
  - Modifier, améliorer ou traduire notre logiciel, y compris pour corriger les bogues et les erreurs;
  - Transférer, louer, nantir, céder ou transférer une partie ou la totalité de la propriété du logiciel de quelque manière que ce soit.

#### **Fourniture du service, développement ultérieur, responsabilité**

- 14.20 Notre logiciel/application, les services backend de l'application et notre site Web sont continuellement mis à jour et adaptés. Entre autres, cela sert la sécurité et la stabilité de nos applications. Par conséquent, les exigences du système peuvent changer dans certaines circonstances. Nous n'assumons aucune obligation de fournir au client une application fonctionnelle (telle que l'application d'hygiène Alcomo) pour son équipement terminal sur une base permanente si la capacité à fonctionner sur l'équipement terminal du client est limitée par des développements techniques. Le client n'a pas la réclamation d'obtenir / utiliser une version plus récente du logiciel.
- 14.21 Dans le cadre de la mise à disposition de notre logiciel/application, des services backend de l'application et des services sur notre site Web, nous prenons toutes les mesures raisonnables pour garantir au client la disponibilité la plus ininterrompue possible. Nous soulignons toutefois qu'une disponibilité complète ou ininterrompue et un fonctionnement totalement sans erreur n'est techniquement pas réalisable et nous n'assumons donc aucune garantie pour un fonctionnement sans problème ou une certaine disponibilité. Nous sommes autorisés à effectuer des travaux de maintenance si nécessaire. Pendant les travaux de maintenance, les services backend du logiciel/application et les services de notre site Web peuvent être temporairement indisponibles. Toutefois, notre application peut continuer à être utilisée pendant cette période dans le cadre des possibilités offertes "hors ligne". Les demandes de dommages et intérêts du client sont exclues en cas de défaillance de notre application, des services backend de l'application et des services de notre site Web, sauf s'il est prouvé que nous avons agi de manière intentionnelle ou par négligence grave.
- 14.22 L'assistance technique pour le logiciel / l'application, les services backend de l'application et les services sur notre site Web sont fournis, en fonction du contrat, exclusivement via un tutoriel, des conseils dans l'application et une compilation des questions fréquemment posées (FAQ) ou via la fonction de rétroaction dans l'application.
- 14.23 Nous avons le droit, mais aucune obligation, de continuer à développer le logiciel / l'application sur une base régulière et de fournir des mises à jour appropriées.

#### **Propriété**

- 14.24 Le logiciel / l'application, les services backend de l'application et les services sur notre site Web avec toutes leurs mises à jour, mises à niveau, améliorations et modifications, leur structure générale, leurs textes, graphiques, images, sons et vidéos ainsi que tous les secrets commerciaux, les droits d'auteur, brevets, marques, noms commerciaux et autres droits de propriété intellectuelle y afférents sont à tout moment notre propriété entière et exclusive.
- 14.25 La documentation créée par les services sur notre site Web ou par notre logiciel/application est la propriété du client. Cependant, le client n'est pas autorisé à publier ces documents en partie seulement.

#### **La remise des données après la fin du contrat**

- 14.26 Si le compte client sur notre site Web est supprimé par le client, nous supprimerons automatiquement toutes les données du client après 30 jours, à moins que nous ne soyons légalement obligés de les stocker pendant un certain temps.
- 14.27 Le client peut à tout moment faire supprimer son compte et toutes les données sous-jacentes au moyen d'une demande écrite et de la signature d'un signataire autorisé (preuve requise). Nous mettrons en œuvre cette demande dans les 14 jours suivant la réception de la demande. S'il s'agit de données pour lesquelles nous sommes légalement tenus de conserver pendant une certaine période de temps, nous les supprimerons après l'expiration de cette période.

Statut: 21.04.2021