

## Champs d'application

Les présentes dispositions régissent les rapports contractuels entre le client et SmartBee Computer Solutions SA, nommé SmartBee dans la suite de ce document.

## Prestations de SmartBee

### *Généralités*

SmartBee répond envers le client de la fourniture soignée des prestations convenues, conformément aux conditions contractuelles.

SmartBee se réserve le droit d'effectuer toute ou partie de prestation en atelier, après en avoir informé le client.

### *Réserve*

SmartBee se réserve le droit de refuser d'installer un produit qui ne serait pas un produit d'origine ou un logiciel non accompagné des licences d'utilisation.

### *Garantie*

Les prestations de SmartBee sont garanties. SmartBee prend en charge les frais d'intervention et de déplacement entraînés par la reproduction d'une panne identique sur le même matériel et le même site, objet d'une intervention dans les 7 jours précédents. La garantie ne s'applique pas si la première intervention a donné lieu à des réserves écrites de la part de SmartBee, notamment sur l'inadéquation des matériels et/ou logiciels en place par rapport aux fonctionnalités demandées.

De même, la garantie ne s'applique pas si la panne n'est pas due à une mauvaise exécution de la prestation mais à toute autre cause et notamment un usage non conforme, des conditions d'entretien insuffisantes, un manque de qualification technique de l'utilisateur ou un virus informatique.

La garantie du matériel distribué et/ou installé par SmartBee est celle accordée par les fournisseurs et fabricants. Elle se limite aux conditions générales et particulières des fournisseurs.

Les garanties ne s'appliquent pas lorsque le produit n'est pas conforme à l'usage auquel il est destiné et/ou lorsque les conditions d'entretien et d'utilisation ne sont pas respectées.

### *Recours à des tiers*

SmartBee peut faire appel à des tiers pour la fourniture des prestations ou l'exécution du contrat.

### *Transport et livraison*

Toutes les livraisons sont placées sous la responsabilité de l'acquéreur qui en supporte les risques, pertes et dommages éventuels, ainsi que les frais.

SmartBee choisit le moyen de transport et le mode de livraison. Si l'acquéreur exige un autre moyen, il en supportera les frais supplémentaires.

Les frais d'envoi, de transport et d'assurance sont facturés à l'acquéreur. La marchandise et/ou les services sont livrés/effectués au lieu indiqué par l'acquéreur dans sa commande.

## **Prestations du client**

### ***Généralités***

Le client transmet à SmartBee toutes les informations nécessaires à la bonne exécution du contrat (par exemple des mots de passes, l'accès à des bâtiments sécurisés, de la documentation, des contacts fournisseurs, etc.).

Le client déclare avoir pris connaissance des caractéristiques des produits et services et avoir, sous sa propre et entière responsabilité et en fonction de ses besoins, porté son propre choix sur les marchandises et/ou services faisant l'objet de sa commande. Le client est conscient des moyens qu'il doit mettre en œuvre pour la réussite de son projet informatique.

## **Prix, facturation et conditions de paiement**

### ***Prix***

Les prix des services et des produits sont communiqués sur le site internet [www.smartbee.ch](http://www.smartbee.ch). Ils peuvent également être obtenus directement auprès de SmartBee.

Sauf indication contraire, ils s'entendent toutes taxes comprises (TVA) pour les clients privés et hors taxe sur la valeur ajoutée (TVA) pour les clients entreprises.

Le prix correspond à une intervention effectuée dans les conditions normales et sur la base des informations communiquées par le client. Chaque travail supplémentaire ou nécessitant un outillage particulier fera l'objet d'un devis à accepter, avant toute réalisation.

Du fait de l'évolution rapide des technologies informatiques, SmartBee se réserve le droit de fournir à l'acquéreur des marchandises et/ou des services différents de ceux commandés, du moment que le résultat initialement prévu soit respecté. De même, SmartBee se réserve le droit de facturer la marchandise au prix en vigueur le jour de la livraison ou de renoncer au contrat en cas de refus des nouveaux prix par l'acquéreur.

### ***Offre***

Toutes les offres sont sans engagement. SmartBee se réserve le droit d'accepter ou de refuser la commande formulée sur la base de l'offre.

Les offres sont valables 30 jours, sauf mention contraire soit sur l'offre elle-même, soit dans le cas d'une promotion limitée dans le temps.

Les offres sont soumises à la clause « sauf erreur ou omission ».

Les délais de livraison sont mentionnés sur les offres à titre purement indicatifs et doivent être confirmés. Les confirmations de délais de livraison dépendent de celle des fournisseurs de SmartBee.

### ***Facturation***

Dans les cas de facturation en régie, SmartBee établit les factures d'après les relevés dont elle dispose. En cas de contestation de la facture par le client, les relevés font foi.

### ***Condition de paiement***

Sauf avis contraire, tous les produits de la gamme « Home », réservés à la clientèle des particuliers, sont payables au comptant à la livraison de la marchandise et/ou du service.

Les produits de la gamme « PRO », réservés à la clientèle des professionnels, sont payables en francs suisses dans les 30 jours, sauf mention contraire sur la facture.

Les projets sont payables à la fin de chaque phase, sauf mention contraire dans le contrat ou la facture. Jusqu'à la date d'échéance de la facture, le client peut contester la facture par écrit de manière motivée. Passé ce délai, la facture est considérée comme approuvée. A la fin du contrat, tous les montants dus sont exigibles. La propriété des marchandises n'est transférée au client qu'après le paiement intégral du prix.

### ***Retard dans le paiement***

Si, à l'échéance de la facture, le client ne l'a ni payée ni contestée par écrit de manière motivée, SmartBee peut refuser toute demande du client et/ou surseoir à l'exécution d'une commande en cours.

Le client prend en charge tous les frais occasionnés à SmartBee par le retard de paiement, notamment les frais administratifs et de rappel, les intérêts moratoires, les frais d'avocat et de justice.

### ***Paiement préalable et mesures préventives***

Si SmartBee est amenée à douter de la capacité du client à respecter les conditions de paiement prévues par le contrat ou en cas de difficultés de recouvrement des montants dus, elle peut exiger – avant même la conclusion du contrat ou pendant la durée du contrat – un paiement préalable.

Si le client n'effectue pas le paiement anticipé demandé, ne fournit pas les garanties exigées ou ne règle pas les montants impayés, SmartBee est autorisée à appliquer les mêmes mesures qu'en cas de retard de paiement. La même disposition s'applique en cas de sursis concordataire ou d'ouverture de faillite.

## **Protection des données**

SmartBee s'engage à traiter avec soin les données de ses clients et à respecter les dispositions légales sur la protection des données.

SmartBee traite les données personnelles aux fins de fournir et d'exécuter, conformément au contrat et à la loi, les prestations offertes, d'entretenir ses relations avec la clientèle et de développer, élaborer et soumettre des offres de prestations selon les besoins du client.

Le client autorise SmartBee à échanger des données avec des autorités ou des entreprises de recouvrement ou de renseignements commerciaux ou transmettre des données à de telles autorités ou entreprises, si l'échange ou la transmission ont pour but d'effectuer des vérifications de solvabilité ou de faire valoir des prétentions.

Si une prestation de SmartBee est fournie en collaboration avec des tiers, SmartBee peut transmettre des données concernant le client à ces tiers dans la mesure où elles sont nécessaires à la fourniture des prestations en question ou pour les opérations d'encaissement.

SmartBee procède à l'enregistrement des conversations téléphoniques sur son numéro global, afin de dissiper les éventuels doutes sur le contenu des commandes effectuées par les clients. Les enregistrements sont détruits et en aucun cas utilisés à d'autres fins que celles mentionnées. Ils ne sont en aucun cas communiqués à des tiers.

SmartBee prend des mesures visant à protéger son réseau contre des interventions par des tiers non autorisés.

## **Propriété intellectuelle**

SmartBee accorde au client le droit intransmissible et non exclusif d'utiliser les services et les produits pendant la durée du contrat. Le contenu et l'étendue de ce droit sont définis dans les documents contractuels.

Tous les droits de propriété intellectuelle existants ou générés par l'exécution du contrat pour les services et produits SmartBee restent la propriété de SmartBee.

## Responsabilité

La responsabilité de SmartBee ne peut être engagée qu'en cas de négligence grave ou d'intention. Il appartient à l'acheteur d'en établir la preuve. SmartBee répond des dommages jusqu'à concurrence de la contre-valeur des prestations convenues.

SmartBee ne répond en aucun cas des dommages subséquents, du gain manqué et des pertes de données. Elle ne répond pas non plus des dommages résultant de l'utilisation de ses services en violation de dispositions légales ou contractuelles, ni de dommages causés par un défaut logiciel fourni par un éditeur.

Dans le cadre de certaines prestations, SmartBee établit des partenariats avec des acteurs du marché. Ces partenariats sont clairement mentionnés dans la description du produit. Dans ces cas, la responsabilité du partenaire est engagée en lieu et place de celle de SmartBee.

SmartBee n'engage en aucun cas sa responsabilité quant à l'intégrité des données du client lors des interventions techniques.

## Force majeure et événements particuliers

La responsabilité de SmartBee est exclue lorsque la fourniture de ses prestations est momentanément suspendue, partiellement ou totalement limitée ou rendue impossible en raison d'un cas de force majeure.

Si SmartBee est dans l'incapacité de remplir ses obligations contractuelles, l'exécution du contrat ou le délai d'exécution du contrat est reporté en fonction de l'événement survenu. SmartBee ne répond pas des éventuels dommages causés au client pas le report de l'exécution du contrat.

## Entrée en vigueur, durée de résiliation

### *Entrée en vigueur*

Si la commande intervient par l'intermédiaire d'internet, le contrat prend effet lorsque le client reçoit de SmartBee la confirmation de la conclusion du contrat, par écrit pour par e-mail.

Si la vente est effectuée par téléphone, le contrat prend effet lorsque le client et SmartBee en acceptent la teneur.

Dans tous les cas, le contrat entre en vigueur lorsque le client bénéficie de la prestation.

### *Durée et résiliation*

Si le client résilie le contrat avant l'expiration de la durée, il est tenu de payer à SmartBee les montants dus pour la période qui resterait normalement à courir. En cas de violation grave des dispositions contractuelles par le client ou pour d'autres justes motifs, SmartBee peut résilier le contrat à tout moment sans préavis ni dédommagement et exiger le paiement des montants dus pour la période qui resterait normalement à courir.

## Modifications

### *Prix*

Toute modification de prix convenus individuellement nécessite l'accord des deux parties.

En ce qui concerne les prestations dont le prix n'a pas fait l'objet d'un accord spécifique individuel, les listes de prix de SmartBee s'appliquent.

Le montant des impôts et taxes peut être ajusté en tout temps aux nouvelles dispositions légales en vigueur. Le client n'a aucun droit de résiliation dans ce cas.

### ***Autres modifications du contrat***

SmartBee communique les autres modifications du contrat suffisamment tôt au client pour qu'il puisse le dénoncer dans le respect du délai imparti. Sans résiliation de la part du client dans ce délai, la modification est considérée comme acceptée.

SmartBee peut confirmer sous une forme appropriée les modifications du contrat souhaitées par le client. Si le client ne demande aucune rectification dans le délai fixé dans cette communication, les modifications concernées deviennent partie intégrante du contrat. La date de modification du contrat est consignée par SmartBee.

### **Transfert**

Le client ne peut céder à des tiers des droits et obligations résultant du contrat qu'avec l'accord préalable écrit de SmartBee. Cet accord ne peut être refusé au client sans justes motifs.

SmartBee peut céder le contrat sans accord préalable.

### **For et droit applicable**

Le présent contrat est régi par le droit suisse

Le for est Genève.