

Conditions Générales de Vente de livraison et d'Abonnement pour les appareils électromécaniques et services associés d'EcoWaste pour la suisse.

1. Préambule

1.1 Les présentes Conditions Générales s'appliquent à la vente d'appareils électroniques (les EcoLogs) fournis par EcoWaste ainsi qu'aux prestations fournies relatives au traitement de données dans le cadre du système **WISE** (Waste Information System by EcoWaste).

1.2 Elles ont pour but de régler les conditions de vente et de garanties pour les appareils électroniques vendus, ainsi que les modalités d'utilisation et de fourniture des systèmes incluant la prestation visant à transmettre, recevoir, traiter et mettre à disposition les informations récoltées par des EcoLogs ainsi que leurs paramètres de fonctionnement.

2. Définitions

Ausens de Conditions Générales, les notions suivantes sont définies comme suit :

2.1 Un **EcoLog** est un équipement électromécanique de mesure et de transmission de données qui peut notamment être utilisé dans le cadre de solutions de gestion d'accès, de pesage des sacs d'ordures et de mesure de niveau de remplissage.

2.2 **WISE** désigne l'ensemble des applications et interfaces mises à disposition par EcoWaste en vue du traitement des données transmises par les EcoLogs.

2.3 La **Prestation** qui fait l'objet des présentes Conditions Générales consiste en

- la transmission des informations par les EcoLogs
- la mise à disposition et la maintenance de WISE
- la fourniture de services complémentaires

2.4 Le **Client** est une entité juridique qui entend utiliser WISE afin de valoriser les informations transmises par des EcoLogs dont il a fait l'acquisition et pour lesquels il paye des coûts d'abonnement.

2.5 Un **Abonnement** est conclu pour chaque EcoLog par le Client afin d'avoir accès à la Prestation.

2.6 Le **Revendeur** est l'entité juridique qui assure la vente et l'installation des EcoLogs chez le Client ainsi que la vente des Abonnements et leur facturation.

2.7 Un **Utilisateur** est un employé du Client ou toute personne ayant été autorisée par le Client à accéder à WISE.

2.8 Un **Usager** (ou Administré) est une personne qui appose une carte ou un badge sur un EcoLog.

2.9 Une **Anomalie** est un problème de fonctionnement de WISE, répétitif ou reproductible.

2.10 Une **Panne** est un dysfonctionnement d'un appareil électronique.

2.11 Les Anomalies et les Pannes sont catégorisées selon l'importance des implications liées aux dysfonctionnements et entraînent des délais d'intervention différents.

3. Conditions Générales de vente et de livraison des systèmes électromécaniques (EcoLogs)

3.1 Les conditions générales de vente et de livraison ci-dessous sont les seules valables pour nos livraisons. Les conditions contraires ou particulières doivent être stipulées par écrit entre acheteur et vendeur. Les conditions d'achat émises par l'acheteur, sans acceptation formelle signée par EcoWaste SA (ci-après EW), ne lient pas la société. L'acceptation de la marchandise commandée vaut comme reconnaissance de ces Conditions Générales par le Client ou le Revendeur. Pour les dispositions non prévues dans ces conditions générales, le Code des Obligations Suisse (ou les règles légales équivalentes du pays dans lequel la prestation a été vendue) s'applique subsidiairement.

3.2 **Les commandes ne sont valables que lorsque** la confirmation de commande envoyée par EW a été retournée dûment datée et signée par le Client ou le Revendeur. Après confirmation, les frais effectifs (mais au minimum 20% du montant de la commande) liés à une modification ou une annulation, lorsque celle-ci est encore possible, sont entièrement à la charge du Client ou du Revendeur. Est réservé le cas d'erreur grossière de saisie ou de confirmation.

3.3 **Le délai de livraison** indiqué par EW est indicatif et sans engagement. En cas d'impossibilité de respecter le délai, le Client ou le Revendeur renonce à toute compensation. La marchandise est mise à disposition Ex Works. Les frais de livraison sont à la charge du Client ou du Revendeur.

3.4 Sauf mention contraire, **les factures sont payables à trente jours net**, sans escompte. Dans tous les cas, les conditions de paiement définies dans les offres ainsi que dans les confirmations de commandes établies par EW font foi. En cas de retard, un intérêt moratoire au taux du marché est dû et le Client ou le Revendeur est débiteur de tous les frais occasionnés par un paiement tardif. Le paiement des montants échus ne pourra en aucun cas être refusé. Si le Client ou le Revendeur ne respecte pas les conditions de paiement ou s'il devient insolvable, toutes les créances deviennent exigibles quels que soient les termes convenus. Tout retard de paiement du Client ou du Revendeur autorise EW à annuler sans délai, et sans mise en demeure expresse signifiée au Client ou au Revendeur, toutes les commandes en note non exécutées ou en cours de fabrication. La marchandise livrée reste propriété d'EW jusqu'à son complet paiement.

3.5 **Les factures d'abonnement** sont établies et payables, sauf convention contraire écrite, par année d'avance. En cas de mise en service d'Ecologs en cours d'année, les factures d'abonnement sont établies pro rata temporis pour la fin de l'année en cours. Elles sont dues à trente jours net, sans escompte.

3.6 **Le prix des abonnements** est valable pour une année. EW se réserve le droit de le faire évoluer en fonction des services offerts et/ou du prix des communications. Ils ne peuvent être changés qu'avec un préavis de trois mois pour la fin d'une année.

3.7 **Les produits livrés, utilisés dans des conditions standard et correctement entretenus, sont garantis 2 ans** dès la date de livraison.

3.8 Les cartes ou badges à prépaiement livrés dans le cadre d'un contrôle d'accès sans gestion des usagers ont une garantie de 2 ans et une validité de 5 ans.

3.9 **Réclamations** : le Client ou le Revendeur est tenu de vérifier la marchandise dès réception. Les réclamations pour défaut de livraison (type d'article, quantité, état de la marchandise) sont à adresser à EW, par écrit, sous 10 jours dès réception de la marchandise (à l'exception des dysfonctionnements des cartes et des badges d'accès). Les frais et risques de port lors du renvoi de la marchandise sont à la charge du Client ou du Revendeur. Aucun retour ne sera accepté passé un délai d'un mois après la livraison.

3.10 **Responsabilité de EW** : En cas de réclamation ou de défaut justifié, EW s'engage au remplacement gratuit de la marchandise non conforme. Aucune autre demande ne sera acceptée telle que renonciation par le Client ou le Revendeur à la livraison, demande de dédommagement de quelque nature que ce soit. Le Client ou le Revendeur ne peut en aucun cas se prévaloir des déclarations du vendeur ou des données indiquées dans des prospectus ou autre documentation relative aux propriétés et à l'application de la marchandise livrée. La responsabilité de EW est en tous les cas dérogée dans les cas où le Client ou le Revendeur achète des pièces détachées et fait seul le montage et remplacement de ces pièces détachées sans avoir été formé par EW.

4. Limites techniques au fonctionnement des EcoLogs, limites de responsabilités

4.1 Le Client et le Revendeur sont rendus attentifs au fait que les EcoLogs ne peuvent communiquer des données que dans la mesure où la réception du réseau GSM est suffisante. Toute interruption de service imputable aux opérateurs de réseau GSM peut entraver la communication des EcoLogs et la qualité des informations mises à disposition dans WISE. Cas échéant, la responsabilité d'EW n'est pas engagée.

4.2 Le placement d'EcoLogs près de sources de perturbations électromagnétiques peut défavoriser voire empêcher la communication (p.ex. transformateurs électriques,...).

4.3 Les systèmes alimentés par panneau solaire doivent bénéficier d'un ensoleillement suffisant pour assurer la charge des batteries.

4.4 L'EcoLog doit être installé selon les instructions d'EW.

4.5 La surveillance du parc d'appareils et le contrôle de son bon fonctionnement est, sauf convention écrite contraire, de la responsabilité du Client.

4.6 EW ne pourra être tenue pour responsable pour des Prestations incomplètes ou de moindre qualité dues à des problèmes de couvertures réseau ou d'appareils dysfonctionnels.

5. Objet des Abonnements WISE

5.1 EW désire définir un cadre assurant la gestion de ses données, la transmission des informations récoltées par les EcoLogs, le traitement de ces informations ainsi que la maintenance et l'évolution de WISE.

5.2 Par les présentes Conditions Générales, EW s'engage exclusivement sur les points suivants :

- Hébergement et mise à disposition de WISE
- Traitement des données transmises par les EcoLogs, dans la mesure de leur bonne réception.
- Correction des Anomalies selon les priorités définies ci-dessous ou en accord avec le Client par contrat particulier.
- Mise en service de nouvelles versions selon les besoins reconnus par EW.
- Adaptation à des modifications de la législation tant qu'elles peuvent être incorporées dans une version majeure ou mineure.

5.3 Horaires et disponibilité de la Prestation

5.3.1 Les **horaires de service** sont de 9:00 à 17:00 du lundi au vendredi, les jours ouvrables. La Prestation est en principe disponible en dehors de ces horaires, mais peut être rendue indisponible pour maintenance sans préavis.

5.3.2 Chaque vendredi dès 16h00 constitue une **fenêtre de maintenance** pendant laquelle la Prestation peut être rendue indisponible.

5.3.3 La **disponibilité** de la Prestation est mesurée par EcoWaste pendant les horaires de service et hors fenêtres de maintenance. L'objectif de niveau de disponibilité est de 99%.

5.4 Sécurité des données

5.4.1 **Sauvegardes** : Les données transmises par les EcoLogs sont hébergées dans des centres d'hébergement professionnels en Suisse ou dans les pays dans lesquels les Prestations sont vendues. En plus des sauvegardes quotidiennes assurées par le centre d'hébergement, l'ensemble des données fait l'objet d'une sauvegarde quotidienne dans les locaux d'EcoWaste.

5.4.2 **Pérennité des données** : Les données essentielles du Client, liées à la facturation des déchets aux usagers, sont conservées pendant 5 ans lorsque l'abonnement est actif. Elles sont supprimées 3 mois après l'expiration de l'abonnement.

5.4.3 **Confidentialité** : Les deux parties s'engagent à assurer la protection des données à caractère personnel. EcoWaste se réserve la possibilité d'exploiter les données des Clients de manière anonyme à des fins statistiques et d'amélioration de la Prestation.

5.4.4 **Exportation des données** : Le Client peut en tout temps lancer une exportation des données dans l'application WISE et dans le(s) format(s) définis par EW. Toute autre forme d'exportation doit faire l'objet d'une offre préalable.

5.5 **Les prestations suivantes ne sont pas comprises** dans l'Abonnement et feront, le cas échéant, l'objet d'une offre :

- Soutien à l'utilisation de WISE.
- Saisie, importation ou exportation de données.
- Séances avec le Client.
- Développements spécifiques ou maintenance de développements spécifiques.
- Correction de données erronées résultant de composants ne se trouvant pas sous la responsabilité d'EcoWaste (par exemple utilisation erronée d'une interface).

6. Traitement des Pannes et Anomalies

6.1 **Communication des Pannes et Anomalies** : Le Client est tenu d'annoncer les Pannes et Anomalies auprès du Revendeur selon les modalités précisées par celui-ci.

6.2 **Résolution des Pannes** : les Pannes décrites ci-dessous sont traitées dans les délais précisés :

Pannes	Délai de résolution
Fonctionnalité « Contrôle d'accès » : conteneur bloqué	48 heures jours ouvrables
Fonctionnalité « Pesée » : conteneur dysfonctionnel, pesons défectueux	48 heures jours ouvrables
Fonctionnalité « Mesures de niveau »	72 heures jours ouvrables (dès qu'il est avéré que c'est l'EcoLog qui est dysfonctionnel, voir art 4 ss ci-dessus). Un EcoLog n'est considéré en panne qu'après un délai d'attente de 10 jours.

Afin d'assurer la résolution des Pannes dans les délais mentionnés, le Revendeur s'engage à maintenir un stock minimum par Client.

6.3 **Résolution des Anomalies** : le délai de résolution des Anomalies est fonction de leur priorité selon le tableau suivant :

Anomalies	Délai de prise en mains
Service « Route planning » : impossibilité de se connecter à la plateforme, impossibilité de calculer des tournées	Immédiate pendant les heures de bureau
Services « contrôle d'accès » et « pesées » : impossibilité de gérer les comptes	Immédiate pendant les heures de bureau
Services « contrôle d'accès » et « pesées » : impossibilité de facturer les usagers	72 heures jours ouvrables
Service de « mesure de niveau » (sans route planning) : impossibilité de visualiser les niveaux	72 heures jours ouvrables

Pour des Anomalies autres, celles-ci sont traitées selon le tableau ci-dessous :

Priorité	Objectif de résolution
3	Une correction de l'anomalie ou une solution de substitution acceptable est livrée avec une des prochaines versions majeures du logiciel.
2	Une correction de l'anomalie ou une solution de substitution acceptable avec la prochaine version mineure du logiciel, au plus tard 2 mois après la communication de l'anomalie.
1	Dans les deux jours ouvrables qui suivent la déclaration de l'anomalie.

7. Obligations du Client ou du Revendeur

7.1 D'une manière générale, le Client et le Revendeur s'engagent à collaborer activement avec EcoWaste, en particulier lors de l'analyse d'anomalies, de l'introduction de nouvelles versions, de passages de scripts sur les bases de données de validation et de production, d'analyses de la performance, etc.

7.2 Tout paramétrage réalisé par EcoWaste pour le compte du Client ou du Revendeur doit être vérifié par ce dernier.

7.3 Le Client et le Revendeur acceptent les nouvelles versions que EcoWaste met en production.

7.4 Le Client s'engage à désigner un Utilisateur de référence qui répond aux autres Utilisateurs et qui est seul habilité à contacter le SAV du Revendeur.

7.5 Le Client s'engage à ne pas revendre la prestation ni transmettre ou donner des codes d'accès à des personnes qui n'ont pas de liens hiérarchiques directs avec lui. Le non-respect de cette clause peut entraîner une demande en dommages et intérêts par EW.

7.6 Le Client ou le Revendeur s'engage à ne pas mettre à disposition de quiconque les cartes ou badges RFID d'EW à des fins de décryptage. En cas de non-respect de cette clause, le Client ou le Revendeur s'expose à des demandes en dommages et intérêts par EW. Par ailleurs, EW sera automatiquement délié de toute responsabilité pour des pertes ou altérations de données quelles qu'elles soient. La remise à jour de WISE par EW avec les dernières données saines disponibles (travail d'identification et élimination des cartes ou badges) sera entièrement facturée.

7.7 Lors de la cessation du contrat, le Client ou le Revendeur s'engage à retourner à EW les cartes SIM des EcoLogs qui ne communiquent plus.

8. Autres dispositions

8.1 Le contrat d'Abonnement est conclu jusqu'à la fin de l'année civile et reconduit tacitement pour l'année suivante. La résiliation de l'Abonnement se fait par lettre recommandée au Revendeur au minimum 3 mois avant l'échéance. En cas de non paiement, l'accès à la Prestation pourra être bloqué jusqu'au paiement de l'Abonnement. Sans règlement, l'Abonnement sera désactivé et les données du Client, effacées.

8.2 EW refusera en tous les cas, le paiement de toute indemnité, pénalité ou dommages et intérêts pour le cas où un Revendeur venait à en accepter le principe sans que EW soit directement partie au contrat ou en position d'en négocier le fondement et/ou la quotité directement avec le Client. En cas de pertes de données, les dommages et intérêts sont limités au coût de l'abonnement et ceci pour autant qu'ils soient en lien direct de causalité avec une faute commise par EW.

8.3 Les cas de force majeure libèrent EW de toute obligation contractuelle et aucun dédommagement ne sera consenti à ce titre. Sont considérés comme cas de force majeure, outre les cas usuels reconnus par la jurisprudence, le défaut de matière première, l'arrêt imprévisible d'exploitation chez EW ou de l'un de ses fournisseurs, les difficultés et retards de transport, les grèves, la mise à disposition tardive des moyens de transport, interruption de trafic, etc...

8.4 Droit applicable et for : Le présent contrat est soumis au droit du pays dans lequel la Prestation est vendue. Le for est celui du siège du Revendeur qui a facturé l'Abonnement.