

# Warehousing Service

**Conditions Spéciales de Service pour Warehousing Service** (ci-après dénommé «Service») en vigueur à compter du 1. Juillet 2026

Sur la base des Conditions générales de vente d'ALSO Suisse SA (ci-après les «CGV»), disponibles sur [https://www.also.ch/ec/cms5/fr\\_6110/6110/legal/agb/index.jsp](https://www.also.ch/ec/cms5/fr_6110/6110/legal/agb/index.jsp), les parties conviennent de conditions supplémentaires conformément aux présentes conditions particulières de service pour le Service (ci-après les «CSS Warehousing» ou les «CSS»). En cas de contradiction entre les présentes CSS, les CGV et tout autre contrat individuel, les présentes CSS prévalent. Les CGV, les présentes CSS ainsi que tout contrat individuel éventuel (par exemple, un contrat annuel ou un contrat de prestation de services) constituent l'intégralité de l'accord relatif aux prestations de service entre les parties (ci-après «l'Accord»).

## Définitions

«**Produits**» au sens des présentes CSS, le terme produits désigne l'ensemble des produits matériels, y compris les accessoires et composants, qui sont traités, stockés, configurés, transportés ou autrement transformés par ALSO dans le cadre des services convenus, qu'ils soient fournis par ALSO ou par le client.

## 1. Description des prestations

- 1.1. Le «Warehousing» est une solution logistique TIC permettant au client de faire stocker, gérer et expédier ses produits par ALSO.
- 1.2. L'application web ou l'intégration informatique mise à disposition comprend les fonctions de base suivantes, décrites et consultables dans le manuel d'utilisation «Entreposage»:
  - Aperçu des stocks
  - Saisie et traitement des données de base des articles
  - Saisie et consultation des ordres de livraison
  - Commande auprès d'ALSO Production & IT Services (facturation selon une liste de prix distincte et les conditions CSS)
  - Suivi des envois
- 1.3. Tous les services non décrits dans les présentes CSS ne font pas partie du contrat et doivent faire l'objet d'une demande distincte auprès d'ALSO.

## 2. Obligations d'ALSO

- 2.1. ALSO saisit les données relatives aux produits achetés auprès d'ALSO.
- 2.2. Si le client commande des produits auprès d'ALSO et souhaite leur mise en stock, ALSO enregistre ces produits au plus tard 2 jours ouvrés après la commande dans l'application web ou via l'intégration informatique, et les met à disposition dans celle-ci. Les produits non achetés auprès d'ALSO («produits tiers») sont affichés dans l'application web dans un délai de 3 jours ouvrés après la saisie des données de base des articles par le client et la livraison des produits chez ALSO.

## 3. Obligations du client

- 3.1. Les données relatives aux produits non achetés chez ALSO doivent être saisies par le client lui-même dans l'application web ou confiées à ALSO pour qu'elle les saisisse et les complète.
- 3.2. Avant la livraison de produits tiers à ALSO, les données de base de ces produits doivent être entièrement saisies dans l'application web ou via l'intégration informatique, et la livraison doit avoir été annoncée à ALSO par e-mail ([warehousing-ch@also.com](mailto:warehousing-ch@also.com)) en précisant les informations suivantes:
  - Date et heure de livraison
  - Référence de l'article
  - Nombre de palettes
  - Numéro de commande
  - Adresse de l'expéditeur

- Prix unitaire
- 3.3. Les marchandises de tiers doivent être livrées exclusivement à l'adresse suivante:  
Warehousing «Nom du client»  
c/o ALSO Schweiz AG  
Meierhofstrasse 3  
6032 Emmen
- 3.4. Le client doit livrer les produits palettisés et respectant les critères de livraison suivants:
- Dimensions max. 120 cm x 120 cm; hauteur max. 200 cm
  - Poids max. 650 kg par palette
  - 20 palettes maximum par livraison
  - Pas de livraison en vrac ni par conteneur
  - Uniquement des palettes contenant uniquement des articles identiques
  - Les articles sont munis d'étiquettes d'article uniques et scannables
- 3.5. Les palettes surdimensionnées, en surpoids ou comportant des quantités excédentaires ne peuvent être acceptées qu'avec l'accord écrit préalable d'ALSO. Si la qualité de livraison requise n'est pas respectée, les frais supplémentaires occasionnés par le reconditionnement et/ou l'étiquetage des produits seront facturés au fournisseur.
- 3.6. ALSO n'est pas tenue de contrôler les produits stockés. Lors de la réception des marchandises, ALSO procède uniquement à un contrôle visuel des produits afin de détecter d'éventuels dommages extérieurs et à une vérification de la concordance entre le nombre de pièces livrées et le bon de livraison. ALSO signale au client les éventuels dommages et écarts en émettant une réserve correspondante.
- 3.7. Le client reconnaît que, en particulier, les produits présentant les caractéristiques suivantes ne peuvent être entreposés ni acceptés:
- Marchandises présentant un risque d'explosion ou d'incendie
  - Marchandises périssables
  - Marchandises dégageant des odeurs
  - Armes
  - Liquides
  - Marchandises nécessitant un contrôle de la température
  - Marchandises en vrac
  - Métaux précieux et pierres précieuses
- 3.8. Les commandes et adresses de livraison saisies dans l'application web sont définitives.
- 3.9. Le client prend acte du fait qu'aucune livraison à date fixe n'est possible et que les ordres de livraison ne seront pas exécutés en cas de rupture de stock.
- 3.10. Les ordres d'expédition saisis et transmis via l'application web les jours ouvrables jusqu'à 16h00 sont traités le jour ouvrable même et remis au transporteur pour livraison. Les livraisons dans un créneau horaire spécifique doivent être demandées avant 11h00. Si la transmission a lieu après 16h00, les produits sont remis au transporteur le jour ouvrable suivant. Le transporteur livre la marchandise au plus tôt le jour ouvrable suivant la prise en charge. Sur accord préalable, les marchandises peuvent également être retirées à l'entrepôt d'ALSO, sur présentation d'une pièce d'identité officielle avec photo. Le retrait doit avoir lieu dans les 2 jours ouvrables suivant la date de retrait convenue, faute de quoi la marchandise sera livrée au destinataire à ses frais.
- 3.11. Pour les envois en masse de plus de 100 envois par jour ou de plus de 10 palettes par bon de livraison, ALSO doit être informée au moins 2 jours ouvrés avant la transmission de la commande, afin que le volume journalier à traiter puisse être réglé entre le client et ALSO par un accord séparé.
- 3.12. Le destinataire de la livraison est tenu d'accepter la marchandise et doit la réceptionner conformément à l'article 13 des CGV d'ALSO Suisse SA.
- 3.13. Les livraisons et les enlèvements de marchandises ne sont autorisés que les jours ouvrables, du lundi au vendredi, de 7 h 30 à 12 h 00 et de 13 h 00 à 17 h 00, à l'exception des jours fériés en Suisse ou dans le canton de Lucerne.

3.14. Le client est tenu d'organiser lui-même le processus de retour des produits et d'en informer ses clients. Si des clients finaux devaient néanmoins renvoyer par erreur des produits à ALSO, cela sera considéré comme une mission supplémentaire confiée à ALSO, consistant à effectuer toutes les vérifications nécessaires et à réexpédier l'appareil au client. Tous les frais y afférents seront facturés au prix coûtant.

#### 4. Conditions du service

- 4.1. ALSO expédie les marchandises exclusivement en Suisse.
- 4.2. ALSO est en droit de prendre des mesures d'urgence et/ou de donner des instructions correspondantes au donneur d'ordre afin de protéger d'autres marchandises, les installations de l'entrepôt lui-même ou la sécurité ou la santé publiques.
- 4.3. Une inspection des produits entreposés n'est possible qu'après accord préalable avec ALSO.

#### 5. SLA

5.1. Les délais de traitement suivants s'appliquent par défaut au sein de l'entreprise:

Domaine de service	SLA/temps de réponse
Réception des marchandises ALSO	Saisie et affichage dans l'application web dans les 2 jours ouvrés suivant la commande
Réception de marchandises de tiers	Affichage dans les 3 jours ouvrés suivant la saisie complète des données de base et la réception des marchandises
Ordres de livraison standard	Les commandes passées avant 16 h sont traitées le jour même et remises au partenaire de transport
Livraisons avec créneau horaire	La saisie de la commande doit être effectuée au plus tard à 11 h
Envois en masse	> 100 envois ou > 10 palettes par jour, avec préavis d'au moins 2 jours ouvrés
Enlèvements	Mise à disposition selon le rendez-vous convenu, enlèvement dans un délai de 2 jours ouvrés

5.2. ALSO ne donne aucune garantie quant à la disponibilité, l'absence d'erreurs, l'intégrité des données ou le fonctionnement continu des services en ligne. Des interruptions, des pannes du système ainsi que des pertes de données ne peuvent être exclues. ALSO se réserve le droit de modifier à tout moment l'étendue des services en ligne.

#### 6. Prix et conditions de paiement

- 6.1. ALSO fournit le service conformément à la liste de prix en vigueur au moment de la commande ou à l'offre correspondante. Les modifications de prix sont régies par les conditions générales de vente d'ALSO.
- 6.2. Tous les prix s'entendent nets, hors TVA, droits de douane et taxes.
- 6.3. La facturation est mensuelle; le délai de paiement est de 30 jours net.

#### 7. Durée et résiliation

- 7.1. La durée du contrat commence à compter de la réception de l'activation des identifiants de connexion par ALSO dans l'application web. La résiliation est régie par les Conditions générales de vente.
- 7.2. Les présentes CSS entrent en vigueur à la date de validité et s'appliquent jusqu'à leur révocation ou jusqu'à leur remplacement par une nouvelle version. La version en vigueur au moment de la prestation fait foi. L'entrée en vigueur d'une nouvelle version remplace toutes les versions antérieures.
- 7.3. Le client est tenu de retirer l'intégralité des produits stockés au plus tard à l'expiration du délai de préavis ou à la fin du contrat, ou d'organiser leur enlèvement. Si les marchandises ne sont pas intégralement retirées dans ce délai, ALSO est en droit de continuer à stocker les produits restants aux frais et aux risques du client, de les renvoyer au client ou de les faire stocker par des tiers. Les frais qui en découlent ainsi que les frais supplémentaires de stockage, de transport et de

manutention seront facturés au client conformément à la liste de prix en vigueur ou en fonction des frais réels. Si le client ne s'acquitte pas de son obligation d'enlèvement même dans un délai supplémentaire raisonnable, ALSO est en droit de disposer autrement de la marchandise restante, notamment de la valoriser ou de l'éliminer, dans la mesure où la loi le permet. Les éventuels produits de la vente seront crédités au client après déduction de toutes les créances impayées et des frais encourus.

## 8. Responsabilité

- 8.1. La marchandise est couverte par une assurance de transport, régie par les conditions générales de vente d'ALSO Suisse SA.
- 8.2. La responsabilité d'ALSO en cas d'exécution négligente du mandat de stockage reste réservée. La responsabilité est régie par l'art. 398 CO. La responsabilité en cas d'intention contraire à la loi ou au contrat et de négligence grave est limitée à un montant maximal de 500 000 CHF par sinistre. Toute autre responsabilité d'ALSO, de ses auxiliaires et des tiers mandatés par ALSO pour des dommages de toute nature et pour quelque motif juridique que ce soit est exclue dans toute la mesure permise par la loi. En particulier, le client ne peut en aucun cas prétendre à une indemnisation pour des dommages qui ne sont pas survenus sur la marchandise elle-même, tels que le manque à gagner ainsi que d'autres dommages consécutifs directs ou indirects.
- 8.3. ALSO détient les produits entreposés à titre de gage pour le solde correspondant résultant de l'ensemble des relations commerciales du client avec ALSO. À l'expiration sans suite d'un délai de paiement assorti d'une menace de réalisation, ALSO se réserve le droit de réaliser la marchandise concernée de gré à gré au meilleur prix, sans autres formalités.

## 9. Exonération de responsabilité

- 9.1. Les marchandises entreposées par le client et les données utilisateur qu'il a saisies sont et restent la propriété du client. Il assume le risque lié à la conservation des marchandises entreposées et des données utilisateur.
- 9.2. En cas de réclamations de tiers liées aux données, contenus ou moyens fournis par le client, ce dernier s'engage à indemniser ALSO, à assurer une défense appropriée contre ces réclamations et à en supporter les frais.

## 10. Transfert des risques et des bénéfices

- 10.1. La jouissance et le risque sont transférés au client dès la remise des marchandises au client ou à un destinataire désigné par celui-ci.

## 11. Protection des données

- 11.1. Dans la mesure où ALSO traite des données à caractère personnel pour le compte du client dans le cadre du service, le contrat de sous-traitance (CTD) conclu entre les parties s'applique. ALSO agit exclusivement en tant que sous-traitant au sens de la législation applicable en matière de protection des données. Le client est responsable de la licéité du traitement et s'assure notamment qu'il remplit ses obligations d'information et qu'il a obtenu les bases juridiques et les consentements nécessaires tant pour les données des collaborateurs que pour celles des clients finaux.

## 12. Divers

- 12.1. ALSO peut à tout moment faire appel à des sous-traitants qualifiés pour la fourniture des prestations. Le client ne peut prétendre au recours à des sous-traitants spécifiques. ALSO est responsable des actes et omissions des sous-traitants auxquels elle fait appel au même titre que de ses propres actes, dans les limites et selon les restrictions prévues au point 9.2.
- 12.2. ALSO peut modifier les CSS à tout moment; la version en vigueur est celle en vigueur au moment de la confirmation de commande par ALSO.
- 12.3. Ces CSS sont disponibles en anglais, en allemand et en français. En cas de contradictions ou de litiges, la version allemande fait foi.
- 12.4. Sauf disposition contraire, les termes et dispositions utilisés dans les CGV s'appliquent par analogie.