

Production & IT-Services

Conditions Spéciales de Service pour Production & IT-Services (ci-après dénommés «Service») en vigueur à compter du 1. Juillet 2026

Conformément aux conditions générales de vente d'ALSO Schweiz AG (ci-après «CGV»), disponibles à l'adresse 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 «**CSS Production & IT-Services**» ou «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 accord annuel ou un contrat de prestation de services) constituent l'intégralité de l'accord relatif aux prestations de services 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. Descriptions des prestations

Les services de production et informatiques (Production & IT Services) comprennent les prestations de service et de logistique complémentaires fournies par ALSO sur les produits tout au long de leur cycle de vie. On distingue les prestations suivantes:

1.1. Déballage et élimination

ALSO déballage les produits, les trie et traite les matériaux d'emballage conformément aux instructions du client: élimination dans les règles de l'art conformément aux dispositions légales ou renvoi au client.

1.2. Étiquetage et inventaire

ALSO appose sur les produits des marquages spécifiques au client (par exemple, des étiquettes d'inventaire, des codes QR ou des codes-barres). Cela comprend, en option, la création de maquettes d'impression, l'impression des étiquettes ainsi que la saisie des données pertinentes relatives aux produits dans un inventaire. ALSO apporte son aide pour définir le contenu et les formats appropriés des étiquettes, ainsi que leur emplacement sur les produits. Le client donne son accord final (bon à imprimer).

1.3. Regroupement et conditionnement

ALSO regroupe les produits, les accessoires, la documentation ainsi que, en option, les éléments spécifiques au client conformément à la nomenclature définie, puis les emballe pour les préparer à l'expédition. Cela inclut, en option, des solutions d'emballage spécifiques au client (par exemple, l'ajout d'une image de marque ou des concepts d'emballage spéciaux). Dans le cadre de ce service, ALSO ne fournit aucun conseil concernant la compatibilité des produits.

1.4. Transport et logistique

ALSO organise et gère l'expédition ainsi que le retour des produits. À cet effet, ALSO sélectionne des prestataires de transport adaptés ainsi qu'un emballage sécurisé conforme aux normes en vigueur dans le secteur. De plus, ALSO établit les documents d'expédition et d'accompagnement et met à disposition le suivi de l'envoi (tracking) ainsi que les informations sur son statut.

1.5. Préparation et imagerie

ALSO se charge de l'installation des systèmes d'exploitation, des pilotes ainsi que des images et paramètres spécifiques au client sur les appareils fournis par ce dernier, lesquels ne sont ni modifiés ni adaptés par ALSO. Cela comprend, en option, l'intégration dans des systèmes de gestion spécifiques au client (par exemple Autopilot / Intune), ainsi que le raccordement et la mise en service des appareils dans le cadre du processus de préparation. Les tâches concrètes à effectuer doivent être

consignées par le client dans le formulaire fourni par ALSO. En option: ALSO se charge du téléchargement des identifiants de hachage du matériel (HashID) vers les systèmes du client via l'ALSO Cloud Marketplace (ACMP), pour autant que les conditions techniques soient remplies.

1.6. Effacement et classification

ALSO effectue des effacements certifiés des données sur les appareils conformément à des normes reconnues (par exemple NIST 800-88) à l'aide d'un logiciel adapté (Blancco). Des certificats d'effacement sont fournis en option. De plus, ALSO procède à une évaluation visuelle et technique de l'état des appareils, ainsi qu'à une classification des produits selon des critères de classement définis. En option, ALSO soumet au client une offre d'achat pour les produits.

1.7. Tous les services non décrits dans les présentes Conditions générales de service (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 fournit ses prestations conformément aux normes professionnelles reconnues. Le contenu précis des prestations résulte de la grille tarifaire en vigueur ou des offres spécifiques au projet.
- 2.2. ALSO saisit tous les produits dans l'application web avec leur nom et leur référence, et met ces informations à la disposition du client via l'application web.

3. Obligations du client

- 3.1. En cas de livraison de marchandises n'ayant pas été commandées auprès d'ALSO, le client accepte les conditions de livraison énoncées au point 6.
- 3.2. Le client veille à ce que toutes les informations, données, spécifications, délais et matériaux nécessaires à la prestation de services soient fournis à ALSO de manière complète, exacte et en temps utile. Le cas échéant, il utilise à cet effet les formats ou modèles fournis par ALSO. Les retards ou surcoûts résultant d'une coopération insuffisante ou tardive de la part du client sont à la charge de ce dernier.
- 3.3. Il incombe au client de s'assurer que les produits, matériels ou données fournis sont adaptés aux services convenus.

4. Conditions du service

- 4.1. Les commandes sont passées via l'interface EDI ou par e-mail, en faisant clairement référence à l'offre. En passant commande, le client reconnaît la validité des présentes CGV et des listes de prix en vigueur (annexe 1). La commande du client n'est considérée comme acceptée qu'après confirmation écrite de la part d'ALSO.
- 4.2. Les annulations sont gratuites jusqu'à deux jours ouvrés avant la date d'exécution. Les annulations ultérieures entraînent la facturation de 50 % du prix du service. L'absence d'annulation ou la non-exécution est facturée intégralement (no-show).
- 4.3. Dans le cadre des services de projet et de déploiement, un forfait par appareil est facturé pour le stockage des produits, couvrant une durée maximale de trois (3) mois. À l'expiration de ces trois (3) mois, les conditions et les conditions de service CSS Warehousing https://www.also.ch/ec/cms5/fr_6110/6110/legal/agb/index.jsp définies dans ALSO Warehousing s'appliquent pour la poursuite du stockage, qui sera facturé au temps passé ou selon les tarifs convenus.
- 4.4. Si des services physiques sur site s'avèrent nécessaires, les parties concluront un accord séparé. Ces prestations ne relèvent pas des présentes CSS. La réception est réputée effectuée dès que le client utilise la prestation ou que le produit est livré, au plus tard toutefois 6 jours ouvrés après la livraison.

5. SLA

- 5.1. Les SLA convenus dans la présente clause sont soumis à la condition que ALSO soit livré en temps voulu par les fabricants ou les clients.
- 5.2. Par défaut, les délais de traitement suivants s'appliquent au sein de l'entreprise:
 - Commande standard : traitement sous cinq (5) jours ouvrés

- Commande express : traitement sous un (1) jour ouvré (sur accord préalable)
 - Incident/Remplacement : jour ouvrable suivant pour toute commande reçue avant 12h00
- 5.3. Les délais détaillés et les informations relatives aux services liés au projet (par exemple, plans de déploiement, préconfiguration approfondie, instructions) doivent être communiqués par le client à ALSO au plus tard trois (3) semaines avant la date de déploiement prévue. Les plans de projet, les durées, les étapes clés et le contenu des prestations sont régis par les offres ou ac-cords conclus séparément à cet effet et sont indépendants des objectifs fixés pour l'exploitation opérationnelle des services.
- 5.4. Les délais de traitement mentionnés servent exclusivement à des fins de planification et d'orientation vers la qualité («best effort»). Ils ne constituent ni des délais contraignants, ni des caractéristiques garanties, ni des accords de niveau de service (SLA) et ne donnent notamment pas lieu à des droits à des pénalités, à des réductions de prix ou à des dommages-intérêts.
- 5.5. ALSO ne donne aucune garantie quant à la disponibilité, à l'absence d'erreurs, à l'intégrité des services en ligne.

6. Conditions de livraison des produits tiers

- 6.1. Les marchandises de tiers doivent être livrées exclusivement à l'adresse suivante :
- ALSO Suisse SA
Production «Nom du client/Projet»
Meierhofstrasse 7
6032 Emmen
- 6.2. Notification de la livraison avant l'acheminement : Le client ou le fournisseur doit communiquer les informations suivantes par e-mail à warehousing-ch@also.com avant la livraison:
- Date et heure de livraison
 - Références et descriptions des articles
 - Quantité (palettes, colis, nombre d'unités)
 - Numéro de commande et adresse de l'expéditeur
- Cela permet d'ouvrir en amont un bon de commande au service de réception des marchandises et d'enregistrer la livraison.
- 6.3. Le client doit livrer la marchandise palettisée et conforme aux critères de livraison suivants :
- Dimensions maximales d'une palette: 120 cm x 120 cm, hauteur max. 200 cm
 - Poids maximal par palette: 650 kg
 - 20 unités palettisées maximum par livraison
 - Uniquement des palettes contenant un seul type d'article et munies d'étiquettes scannables
 - Pas de marchandises en vrac ni de livraisons en conteneurs
- 6.4. Les livraisons et les enlèvements de marchandises ne sont autorisés que les jours ouvrables, du lundi au vendredi, de 7h30 à 12h00 et de 13h00 à 17h00, à l'exception des jours fériés en Suisse ou dans le canton de Lucerne. Les livraisons à date fixe ne sont possibles que sur accord préalable. Tout écart ou excédent doit être préalablement convenu par écrit avec ALSO.
- 6.5. ALSO n'est pas tenue de contrôler les marchandises entreposées. Lors de la réception des marchandises, ALSO procède uniquement à un contrôle visuel visant à détecter d'éventuels dommages extérieurs, ainsi qu'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.
- 6.6. Les marchandises entreposées ne peuvent être inspectées par le client qu'après accord préalable.
- 6.7. 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.

7. Prix et conditions de paiement

- 7.1. ALSO fournit le service conformément à la liste de prix en vigueur au moment de la commande (annexe 1) ou à l'offre correspondante. Les modifications de prix sont régies par les conditions générales de vente d'ALSO.
- 7.2. Tous les prix s'entendent nets, hors TVA, droits de douane et taxes.
- 7.3. La facturation est mensuelle; le délai de paiement est de 30 jours net.

8. Durée et résiliation

- 8.1. Les présentes CGV entrent en vigueur à leur 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 de services fait foi. L'entrée en vigueur d'une nouvelle version remplace toutes les versions précédentes. Déploiements et projets: ils prennent fin automatiquement dès la prestation des services convenus. Aucune résiliation n'est nécessaire dans ce cas et n'a en principe pas lieu.

9. Transfert des risques et des bénéfices

- 9.1. Les avantages et les risques sont transférés au client dès la remise de la marchandise à celui-ci ou à un destinataire désigné par lui.

10. Responsabilité

- 10.1. La responsabilité d'ALSO est régie par les conditions générales de vente et se limite aux cas de faute intentionnelle et de négligence grave, sans toutefois dépasser, par sinistre, le montant total de l'offre. La responsabilité pour les dommages indirects, le manque à gagner ou les dommages causés au matériel ou aux logiciels est exclue, dans la mesure où la loi le permet.
- 10.2. ALSO décline toute responsabilité pour les défauts ou dommages imputables à des matériaux ou informations fournis par le client.

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 10.1.
- 12.2. ALSO peut modifier à tout moment les CSS; la version en vigueur est celle en vigueur au moment de la confirmation de la 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.

Annexe 1 : Liste des prix

Prestation		Prix unitaire	Remarques
Production Services	Déballage et emballage	3,50	
	Étiquetage	4,00	par étiquette
	Lot (5 articles)	3,50	Lot comprenant jusqu'à 5 articles
	Lot (matériel et notice)	1,50	
	Élimination des ordinateurs portables et des écrans	2,00	Élimination dans les règles de l'art
Services informatiques	Staging 1 - Système d'exploitation et mise à jour des pilotes/Windows	9,00	Installation et mise à jour de l'image Windows actuelle (sans bloatware)
	Staging 2 - Déploiement de l'image	15,00	Intune/Autopilot, clé USB, VPN MDT
	Inventaire	1,50	Saisie des identifiants de l'appareil, tels que numéro de série, l'adresse MAC, etc.
	Téléchargement du HashID	1,50	Téléchargement du HashID via ACMP (tenant Microsoft Organisation existant)
	Téléchargement du HashID (sans chiffre d'affaires lié au service)	4,50	Téléchargement du HashID via ACMP (locataire Microsoft Organisation existant)
	Effacement certifié des données	15,00	Effacement avec Blancco (NIST 800-88 Purge)
	Forfait d'entreposage (réception des marchandises, assurance, entreposage)	12,00	
Transport	Livraison des colis le jour ouvrable suivant contre signature	9,65	Responsabilité : 1 500 CHF par colis
	Palettes, y compris échange de palettes et supplément/réduction pour le carburant	60,00	
Services logistiques en régie		Prix à l'heure	Remarques
	Chef de projet (demande de modification)	180,00	
	Spécialiste informatique	120,00	
	Prestations complémentaires en logistique	79,00	Inventaire à date de référence, vérifications à la réception des marchandises, étiquetage, retours fabricant, gestion des emballages vides, annulations et vérifications à la sortie des marchandises, modifications d'articles, organisation de livraisons directes, mise en stock et déstockage de matériel non géré en stock, conditionnement, commandes à retirer Innight, etc.
Suppléments pour le travail de nuit et le week-end		Supplément en %	Remarques
	Supplément pour travail de nuit (de 23 h à 6 h)	25,00	
	Supplément pour le travail le dimanche (les jours fériés fédéraux sont considérés comme des dimanches)	50,00	
	Supplément pour le travail le samedi (ce supplément n'est pas régi par la loi sur le travail)	25,00	
	Autorisation pour travail de nuit et le weekend	192,00	