

Conditions Générales de Formation et d'Assistance

Les présentes Conditions Générales de Formation et d'Assistance (les « **CG-FA** ») ainsi que le Contrat de Services Principal (le « **CSP** ») régissent l'exécution par Choco des Services de Formation et d'Assistance tels que décrits dans le Bon de Commande ou convenus par ailleurs entre les Parties (les « **Services F&A** »), ainsi que les obligations des Parties à cet égard.

Les présentes CG-FA font partie intégrante du Contrat conclu entre Choco et le Fournisseur. Les termes en majuscules qui ne sont pas autrement définis dans les présentes ont la signification qui leur est attribuée dans le Contrat. En cas d'incohérence entre les présentes CG-FA et le Contrat, l'ordre de primauté prévu dans le CSP s'applique.

1. Fourniture des Services F&A

1.1 Les Parties conviennent d'un plan de projet pour la fourniture des Services F&A et le Fournisseur désigne un chef de projet qui assistera à toutes les réunions et réalisera ou fera réaliser toutes les activités du Fournisseur décrites dans le plan de projet.

1.2 À la seule discrétion de Choco, la formation peut être dispensée par le biais d'ateliers, de matériel de formation, de points de contact dédiés ou de toute autre méthode alternative. Les Parties conviennent mutuellement de l'heure, de la durée, du groupe de participants et du lieu de cette formation. Sauf accord contraire, la formation se déroule virtuellement. Les deux Parties sont autorisées à reporter les dates de formation convenues moyennant un préavis raisonnable avant la date convenue.

1.3 Si le Fournisseur demande à Choco de former ses Clients au Service Cloud, Choco fera des efforts commercialement raisonnables pour y parvenir. Tout contact avec les Clients du Fournisseur effectué par Choco à cette fin est fait exclusivement pour le compte et au nom du Fournisseur, ainsi que conformément aux instructions données par le Fournisseur. Les Parties conviennent quand, comment et dans quelle mesure Choco doit contacter les Clients du Fournisseur. En aucun cas, Choco n'a l'obligation de garantir une approche réussie.

1.4 Sous réserve d'un accord mutuel entre les Parties, Choco créera les Livrables de Choco dans le but de présenter le Service Cloud aux Clients du Fournisseur. Le Fournisseur n'utilisera les Livrables de Choco qu'aux fins pour lesquelles ils ont été créés et sera seul responsable de l'utilisation des Livrables de Choco, y compris des utilisations faites par Choco selon les instructions du Fournisseur.

2. Obligations et garanties du Fournisseur

2.1 Le Fournisseur fournira à Choco toutes les informations, documents et autres matériels nécessaires à la formation du Fournisseur et de ses Clients au Service Cloud (les « **Livrables du Fournisseur** ») en temps utile à la demande de Choco. Ces informations comprennent, sans limitation, les jours de livraison du Fournisseur, les heures limites et son catalogue de produits contenant tous les produits de la gamme du Fournisseur ainsi que leur désignation, numéro de produit, nom, ID, disponibilité, unité de commande, liste de prix et image («

Catalogue de Produits »), qui seront affichés dans le compte du Fournisseur sur le Service Cloud pour ses Clients.

2.2 Pour la formation de ses Clients, le Fournisseur fournira une liste de tous les Clients - ou du nombre spécifié dans le Bon de Commande - comprenant au moins le numéro du Client, le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse électronique du Client, ainsi que le numéro de téléphone et l'adresse électronique d'une personne de contact, et l'historique des commandes de ces Clients pour les deux cents (200) derniers jours, afin de les transformer en listes d'achats individuelles pour les Clients (« **Guide de Commandes** »). Sauf indication explicite du Fournisseur, toute information relative au Client fournie dans le cadre du Contrat peut être utilisée par Choco à des fins formation.

2.3 Si des Clients sont déjà inscrits au Service Cloud, le Fournisseur fournira les Guides de Commandes de ces Clients immédiatement après la signature du Contrat. Si un Client s'inscrit pour la première fois au Service Cloud, le Fournisseur fournira à Choco les Guides de Commandes de ces Clients sans délai excessif (mais au plus tard dans les vingt-quatre (24) heures). Le Fournisseur veillera à ce que les produits mentionnés dans les Guides de Commandes figurent également dans le Catalogue de Produits et à ce que les produits figurant dans le Guide de Commandes et dans le Catalogue de Produits puissent être attribués l'un à l'autre au moyen d'un numéro de produit clair et identique.

2.4 Le Fournisseur garantit que ses directives relatives aux Services F&A ne violent aucune exigence légale applicable ni aucun droit de tiers et que toutes les exigences légales sont remplies pour permettre à Choco de fournir les Services F&A et d'utiliser les Livrables de Choco. En particulier, le Fournisseur garantit qu'il a obtenu tous les consentements nécessaires pour permettre à Choco de contacter légalement ses Clients pour la fourniture des Services F&A.

2.5 Le Fournisseur garantit que les personnes qui sont contactées par Choco selon les directives du Fournisseur sont autorisées à représenter le Client concerné et à utiliser le Service Cloud au nom du Client concerné.

3. Indemnisation

3.1 Le Fournisseur garantit Choco, ses employés, ses représentants et les sociétés de son groupe contre toute réclamation, demande, action, procédure, perte, amende, pénalité, sentence, responsabilité, dommage, compensation, règlement, charge et dépense (y compris les frais de justice) de tiers à l'encontre de Choco en rapport avec l'exécution des Services F&A.

3.2 Choco informe sans délai le Fournisseur de toute prétention de tiers et lui fournit, sur demande, les informations et les documents nécessaires à la défense. En outre, Choco peut, à sa discrétion, soit renoncer à la défense du Fournisseur, soit s'engager dans une défense en concertation avec le Fournisseur. En l'absence de consultation avec le Fournisseur, Choco ne reconnaîtra ni ne contestera les réclamations de tiers, sauf si le Fournisseur n'a pas répondu à la notification de la réclamation par Choco dans un délai raisonnable.

4. Garantie

4.1 Sauf disposition contraire dans un Bon de Commande, toutes les garanties, déclarations, conditions et autres termes de quelque nature que ce soit impliqués par la loi sont, dans toute la mesure permise par le droit applicable, exclus des présentes CG-FA.