

Conditions générales (CG) de Quadiant Switzerland AG et de Quadiant Finance Switzerland AG

1. Généralités

Les présentes Conditions générales (CG) régissent la relation entre le client et Quadiant Switzerland AG ou Quadiant Finance Switzerland AG (ci-après à la fois «QUADIANT») si rien d'autre n'est convenu par écrit entre les parties.

2. Produits et prestations

QUADIANT offre actuellement les produits et prestations suivants auxquels se réfèrent les présentes CG :

2.1 Produits

- a) Matériel: Systèmes d'affranchissement, systèmes de mise sous pli, imprimantes d'adressage, ouvre-lettres, Parcel Locker, destructeurs de données, plieuses, mobilier de bureau de poste, consommables, pièces détachées
- b) Logiciels

2.2 Prestations

eServices, Service, service à la clientèle, Helpdesk, activités de conseil, gestion de projet

3. Offre de produits

3.1 L'offre de produits présentée dans les prospectus, les annonces publicitaires et sur Internet ou ailleurs est sans engagement, y compris en ce qui concerne les tarifs indiqués. Des modifications dans le design et la technique ainsi que des erreurs dans la description, la représentation et le prix indiqué sont notamment possibles.

3.2 Toutes les informations techniques sur les différents produits sont fournies exclusivement par le fabricant respectif. QUADIANT ne peut donner aucune garantie à cet égard.

3.3 Toute demande de dommages et intérêts à QUADIANT s'appuyant sur l'offre de produits est donc exclue.

4. Conclusion du contrat

4.1 Le contrat entre QUADIANT et le client prend effet avec une commande du client et son acceptation par QUADIANT conformément au point 4.2 ou à la signature du contrat conformément au point 4.3.

4.2 QUADIANT accepte une commande pour un contrat d'achat en i) transmettant au client une confirmation de commande (par fax, e-mail ou lettre) ou ii) en livrant les produits commandés (accompagnés d'un bon de livraison ou d'une facture). En l'absence d'objection écrite du client à QUADIANT sous 7 jours, le contrat est réputé accepté sous sa forme.



4.3 Les contrats d'utilisation et les contrats de prestations de services ne prennent effet qu'avec la signature réciproque du contrat.

5. CG de La Poste Suisse SA pour l'utilisation d'un système d'affranchissement

5.1 Dans le cadre d'un contrat d'utilisation/de service d'un système d'affranchissement, les Conditions générales de La Poste Suisse SA concernant l'utilisation d'un système d'affranchissement intelligent (<http://www.post.ch>) doivent être acceptés et respectés.

5.2 Le client s'engage à signer le formulaire pré-imprimé de La Poste «Convention relative à l'utilisation d'un système d'affranchissement intelligent» en même temps que le contrat d'utilisation/de service.

6. Livraison

6.1 La livraison des produits se fait selon le contrat de la manière suivante : soit i) QUADIENT ou l'un de ses partenaires livre au client sur place, se charge de la programmation, de la formation des collaborateurs et de la mise en service ; ou bien ii) le client installe lui-même les produits («autoinstallation») à l'aide du manuel ou d'un support de données.

6.2 Des livraisons partielles peuvent aussi être effectuées, en particulier pour les commandes de machines ou de systèmes comportant divers composants (parties de l'appareil).

6.3 La livraison (ou livraison partielle) des produits se fait, si le transport n'est pas réalisé par QUADIENT, aux frais et aux risques du client.

6.4 La date de livraison des produits dépend pour l'essentiel de la capacité de production du fabricant et de la capacité de livraison de l'entreprise de transport. QUADIENT ne garantit pas de délais de livraison spécifiques et décline toute responsabilité pour les éventuels dommages occasionnés par un retard de livraison du premier fournisseur ou des entreprises sous-traitantes.

6.5 Les produits livrés sont totalement fonctionnels et opérationnels lors de la remise. Les adaptations et modifications ultérieures sont facturées au client par QUADIENT en fonction du travail effectué.

7. Contrats d'utilisation de produits

7.1 Les contrats de mise à disposition des produits QUADIENT reposent sur les dispositions suivantes:



7.2 Le produit («objet utilisé») reste pendant toute la durée du contrat la propriété exclusive de QUADIENT. Le client n'est pas autorisé à transmettre l'objet utilisé à des tiers.

7.3 Le client s'engage à informer immédiatement QUADIENT si l'objet utilisé subit des dommages qui restreignent son usage ou si un tiers le revendique par une mise en gage, une rétention ou autre. QUADIENT se réserve le droit d'informer le bailleur des locaux commerciaux du client de l'existence du contrat d'utilisation.

7.4 Seule QUADIENT peut effectuer des modifications, des adaptations, des réparations et des travaux de service sur l'objet utilisé.

7.5 Le client s'engage expressément à informer QUADIENT d'un éventuel changement de domicile au plus tard 5 jours avant le déménagement en communiquant sa nouvelle adresse. Le non-respect de cette obligation autorise QUADIENT à résilier immédiatement le contrat d'utilisation.

7.6 Le contrat commence et prend fin conformément au contrat d'utilisation convenu. En règle générale, le contrat d'utilisation est conclu pour une durée d'au moins 12 mois. Si une durée minimale de contrat est convenue, le contrat se prolonge tacitement pour des périodes de 12 mois supplémentaires après l'expiration de cette durée minimale de contrat dès lors qu'il n'a pas été résilié par écrit par l'une des parties pour la fin d'une durée de contrat de 12 mois, en respectant un préavis de trois mois.

7.7 Si le client doit résilier le contrat d'utilisation avant la fin convenue du contrat pour des raisons impératives, il doit le faire par lettre recommandée. Tout paiement contractuel déjà effectué ne sera pas remboursé. En cas de fin anticipée du contrat, le client doit restituer l'objet utilisé à QUADIENT dans un délai de 5 jour ouvré, et QUADIENT établit un décompte final avec les échéances restantes, les frais administratifs et les frais de la mise hors service (systèmes d'affranchissement).

7.8 QUADIENT est autorisée à résilier le contrat d'utilisation avec effet immédiat et à reprendre l'objet utilisé chez le client dans les cas suivants :

- insolvabilité ou incapacité de paiement manifeste du client,
- retard de plus de deux échéances mensuelles du client,
- atteinte au droit à la propriété de QUADIENT,
- changement de site du client non signalé, ou
- usage incorrect de l'objet par le client malgré un avertissement de QUADIENT.

7.9 Les frais entraînés dans les cas ci-dessus par la fin du contrat (par ex. frais de démontage/transport retour) sont entièrement à la charge du client.

7.10 Le client doit prendre soin de l'objet utilisé. Le client doit assurer l'objet utilisé contre le vol, l'effraction, l'incendie et les dégâts des eaux. Le client prend également en charge les dommages résultant d'une utilisation incorrecte par ses collaborateurs, auxiliaires, etc.



7.11 Quand le contrat d'utilisation prend fin, le client doit rapporter les objets utilisés au siège principal de QUADIENT ou les faire enlever par QUADIENT dans un délai de 5 jour ouvré. Les frais de démontage/transport sont dans tous les cas entièrement à la charge du client. Une restitution tardive est facturée au prorata du coût de location. Si l'objet utilisé n'est pas restitué à QUADIENT dans un état fonctionnel (ou pas du tout), QUADIENT est autorisée à facturer au client la valeur vénale actuelle de l'objet à titre de dommages et intérêts.

8. Accès à distance

En concluant le contrat, le client autorise QUADIENT et ses agents à accéder à distance aux produits et services couverts par ce contrat à des fins de garantie et de maintenance. En cas d'accès à distance, QUADIENT veille à ce que:

- a) l'accès est limité aux employés autorisés ou aux autres sous-traitants autorisés;
- b) l'accès à distance est assuré par une connexion sécurisée et une technologie conforme aux normes de sécurité applicables;
- c) un nouveau code de session est généré à chaque accès afin d'empêcher tout accès à distance non autorisé; en aucun cas, même temporairement, des fichiers vidéo de l'aide effectuée et enregistrée ne sont stockés sur le serveur QUADIENT; aucune fonction ne s'exécute permettant d'opérer en arrière-plan ou de surveiller les ordinateurs du client en secret;
- d) l'accès à distance est limité au seul but de remplir les obligations d'assistance prévues dans le contrat concerné;
- e) l'option d'accès à distance n'est utilisée que pour l'accès à des appareils ou des logiciels directement liés à l'exécution par QUADIENT de ses obligations et uniquement dans des cas exceptionnels à d'autres matériels et logiciels du client et d'autres clients ou tiers;
- f) seules les informations relatives aux données techniques sont archivées par QUADIENT et aucune autre donnée et/ou information du client et/ou de tiers n'est stockée.

9. Tarifs

9.1 Les produits et services sont proposés en francs suisses (CHF). Si aucun prix n'a été convenu explicitement avec le client, le prix des produits peut être soumis à des modifications jusqu'à la date de la remise de la livraison.

9.2 Des frais d'emballage et de transport sont facturés en sus pour toutes les commandes.

9.3 Les prestations de services sont facturées conformément au contrat convenu.

9.4 Tous les prix s'entendent hors taxe sur la valeur ajoutée (TVA).

10. Paiement

10.1 Les factures de QUADIENT sont payables dans les 30 jours à compter de la date de facturation, nettes, sans déduction. Passé ce délai, le client est automatiquement en défaut.



QUADIENT est autorisée à facturer des livraisons partielles et acomptes. Les nouveaux clients ne peuvent en principe être livrés que moyennant un paiement anticipé. QUADIENT se réserve le droit de ne livrer les clients existants eux aussi qu'avec ces possibilités de paiement.

10.2 Si un rappel doit être adressé au client en situation de retard de paiement, QUADIENT facture dès le premier rappel des frais de CHF 15.00 par rappel.

10.3 Des intérêts moratoires de 5% p.a. sont dus en cas de retard de paiement.

10.4 En cas de retard de paiement du client, QUADIENT a en outre le droit de suspendre les prestations dues selon le contrat jusqu'à réception de la totalité des paiements dus. QUADIENT se réserve le droit de se retirer du contrat si le client ne satisfait pas à ses obligations de paiement malgré des sommations de paiement répétées. Dans ce cas, QUADIENT est autorisée à réclamer la restitution des produits livrés selon le contrat ainsi que des dommages et intérêts forfaitaires de 30% du prix du contrat. En outre, le client doit payer à QUADIENT tous les frais facturés séparément et les prestations déjà fournies.

11. Réserve de propriété

Jusqu'au règlement complet de la facture ou du montant de l'utilisation pendant toute la durée contractuelle, éventuels frais de rappel et intérêts moratoires inclus, il existe sur tous les produits une réserve de propriété en faveur de QUADIENT. Celle-ci peut être inscrite à tout moment dans le registre des réserves de propriété de la juridiction compétente. En concluant le contrat, le client donne expressément son accord pour une telle inscription.

12. Garantie

12.1 Le délai de garantie pour les produits est de douze mois à compter de la date de remise de la livraison si rien d'autre n'a été convenu par écrit. Les prestations de services liées aux produits ainsi que les matériaux soumis à l'usure (par ex. rouleaux de caoutchouc) et consommables (par ex. cartouches d'encre) sont exclus de la garantie.

12.2 La garantie s'éteint dès lors que des modifications ou des réparations sont effectuées sur les produits sans l'accord écrit préalable de QUADIENT. Elle s'éteint aussi en cas de dommages résultant d'un usage incorrect ou de l'usure naturelle des produits livrés, ou de cas de force majeure.

12.3 Les prestations de garantie supposent que le client ait respecté ses obligations de paiement. Le fait de faire valoir ses droits à garantie n'autorise pas le client à interrompre ses paiements ou à procéder à une quelconque compensation.



12.4 Si un produit n'est plus livrable, QUADIENT est en droit de livrer un article de remplacement de même valeur pour l'exécution de la garantie. La livraison d'articles de remplacement ou d'articles échangés ne prolonge pas la durée de la garantie.

12.5 La facture sert en même temps de bon de garantie.

13. Responsabilité

13.1 QUADIENT décline dans le cadre de la loi toute responsabilité pour les dommages résultant directement ou indirectement de l'utilisation des produits ou d'éventuels dérangements ou défaillances des produits, et décline en particulier toute responsabilité pour les dommages consécutifs (tels qu'une perte de gain ou des erreurs d'affranchissement en raison d'une perturbation du compteur des systèmes d'affranchissement) et les recours de tiers ou les dommages aux données enregistrées.

13.2 La responsabilité pour les auxiliaires de QUADIENT est exclue dans le cadre de la loi.

14. Autres dispositions

QUADIENT se réserve le droit d'adapter à tout moment et de manière indépendante les présentes conditions générales. Dans ce cas, le client sera informé de manière adéquate des éventuelles modifications. En l'absence d'objection dans un délai de trente jours à compter de la date d'envoi de l'information sur l'amendement, celui-ci est réputé avoir été accepté. Les accords verbaux et accords divergentes n'ont force contraignante que s'ils ont été reconnus explicitement par écrit par QUADIENT.

14. For et droit applicable

Pour tous les litiges, les parties conviennent que Wallisellen est le for exclusif. Le droit suisse s'applique à l'exclusion de la Convention de Vienne.

Conditions générales, 2020