



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

1. Généralités

Les présentes Conditions générales (CG) régissent les relations entre le client et la société Quadiant Switzerland AG ainsi que la société Quadiant Finance Switzerland AG (toutes deux ci-après dénommées «QUADIANT»), sauf dispositions contraires convenues par écrit entre les parties.

2. Produits et services

QUADIANT offre actuellement les produits et services suivants, sur lesquels portent les présentes CG :

2.1 Produits

a) Hardware (matériel) :

Systèmes d'affranchissement, systèmes de mise sous pli, imprimantes d'adressage, ouvre-lettres, Parcel Locker, destructeurs de données, plieuses, mobilier pour bureaux de poste, consommables, pièces de rechange

b) Software (logiciels)

2.2 Services

e-services, services, service à la clientèle, assistance en ligne (helpdesk), activités de conseil, gestion de projets

3. Offre de produits

3.1 Les offres de produits présentées dans les prospectus, les annonces publicitaires, sur internet ou par tout autre moyen, sont non contraignantes, y compris en ce qui concerne les tarifs indiqués. Des modifications dans les domaines du design et de la technique, des erreurs dans les descriptions, les illustrations et les offres de prix sont notamment possibles.

3.2 Toutes les informations techniques relatives aux produits individuels nous sont exclusivement transmises par les constructeurs respectifs de ces produits. QUADIANT n'assume aucune responsabilité en la matière.

3.3 Les demandes de dommages-intérêts sur base d'une offre de produit adressées à QUADIANT sont par conséquent exclues.

4. Conclusion des contrats

4.1 Le contrat entre le client et QUADIANT se conclut par le biais d'une commande du client et de son acceptation par QUADIANT, telle que définie au point 4.2, ainsi que par la signature du contrat proprement dite, telle que définie au point 4.3.

4.2 QUADIANT accepte une commande dans le cadre de contrats de vente en i) transmettant une confirmation de commande (par fax, e-mail ou courrier postal) au client, ou ii) en livrant les produits commandés (avec bon de livraison ou facture). En l'absence d'une contestation par écrit de la part du client à QUADIANT dans un délai de sept jours, le contrat est réputé avoir été accepté sous sa forme actuelle.



4.3 Dans le cas de contrats d'utilisation ainsi que de contrats de services, le contrat n'est réputé établi qu'à partir du moment où les deux parties l'ont signé.

5. CG de La Poste Suisse SA en matière d'utilisation d'un système d'affranchissement

5.1 Dans le cadre d'un contrat d'utilisation et 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 acceptées et respectées.

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

6. Livraison

6.1 La livraison des produits a lieu selon les termes du contrat, soit i) par les soins de QUADIENT ou de l'un de ses partenaires locaux, où les produits sont livrés, programmés, instruits et mis en service chez le client, soit ii) via le client lui-même, qui installe les produits à l'aide du manuel d'utilisation ou d'un support de données (ce que nous appelons une «auto-installation»).

6.2 Des livraisons partielles peuvent également avoir lieu, en particulier lors de commandes de machines ou de systèmes à plusieurs composants (pièces d'un appareil).

6.3 Dans la mesure où le transport n'est pas effectué par QUADIENT, la livraison (ou la livraison partielle) des produits a lieu 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 précis et décline toute responsabilité pour les dommages éventuels causés par les retards de livraison des fournisseurs d'origine ou des entreprises sous-traitantes.

6.5 Les produits livrés sont pleinement fonctionnels et opérationnels au moment de leur réception. Les adaptations et modifications éventuelles seront facturées par QUADIENT au client en fonction des frais effectifs.

7. Contrats d'utilisation de produits

7.1 Les contrats d'utilisation des produits de QUADIENT se fondent sur les dispositions suivantes :

7.2 Le produit (également appelé «objet d'utilisation») demeure la propriété exclusive de QUADIENT pendant toute la durée du contrat. Aucune cession de l'objet d'utilisation par le client à un tiers n'est autorisée.

7.3 Le client s'engage à prévenir QUADIENT sans délai si l'objet d'utilisation a subi des dommages qui restreignent son bon usage ou si un tiers revendique l'objet d'utilisation par une confiscation, une rétention ou une autre procédure comparable. QUADIENT se réserve le droit de signaler au propriétaire des locaux professionnels du client l'existence du contrat d'utilisation afférent à l'objet d'utilisation.

7.4 Les modifications, adaptations, entretiens et réparations de l'objet d'utilisation ne peuvent être effectués que par QUADIENT.

7.5 En cas de changement de domicile éventuel, le client s'engage expressément à communiquer sa nouvelle adresse à QUADIENT au plus tard 5 jours avant le déménagement. Le non-respect de cette disposition habilite QUADIENT à résilier immédiatement le contrat d'utilisation.



7.6 Le contrat prend effet et prend fin selon les dispositions du contrat d'utilisation convenu. En règle générale, le contrat d'utilisation est conclu pour une durée minimale de 12 mois. Si le contrat a été conclu pour une durée minimale, il est automatiquement reconduit de manière tacite à l'expiration de la période minimale pour une nouvelle période de 12 mois, pour autant qu'il n'ait pas été résilié par écrit par l'une des parties, moyennant un préavis de trois mois avant la fin de la durée contractuelle de 12 mois.

7.7 Si le client est dans l'obligation de résilier le contrat d'utilisation avant la fin contractuelle convenue pour des raisons impératives, il est tenu de procéder à cette formalité par lettre recommandée. Si, à ce moment, des frais contractuels ont déjà été payés, ils ne seront pas remboursés. En cas de rupture anticipée de contrat, le client est tenu de restituer l'objet d'utilisation à QUADIENT dans un délai de 5 jours ouvrés, et QUADIENT établira un décompte final de frais reprenant les acomptes impayés restants, frais administratifs et coûts de mise hors service (systèmes d'affranchissement).

7.8 QUADIENT est habilitée à mettre fin au contrat d'utilisation avec effet immédiat et à récupérer l'objet d'utilisation chez le client dans les cas suivants :

- Insolvabilité ou incapacité de paiement manifeste du client ;
- Retard de paiement du client de plus de deux échéances mensuelles ;
- Atteinte au droit de propriété de QUADIENT ;
- Déménagement non annoncé du client ; ou
- Usage non approprié de l'objet d'utilisation par le client, en dépit d'un avertissement écrit émis par QUADIENT.

7.9 Les frais de résiliation de contrat issus des cas listés ci-dessus (par exemple, frais de démontage et de rapatriement) sont entièrement à la charge du client.

7.10 Le client est tenu de prendre soin de l'objet d'utilisation. L'objet d'utilisation doit être assuré par le client contre le vol, l'effraction, les dégâts causés par le feu et l'eau. En ce qui concerne les dommages issus d'un usage inapproprié, le client est également responsable de ses collaborateurs, membres du personnel auxiliaire, etc.

7.11 Quand le contrat d'utilisation prend fin, le client doit rapporter l'objet d'utilisation au siège de QUADIENT dans un délai de 5 jours ouvrés ou le faire récupérer par QUADIENT. Dans tous les cas, les frais de démontage et de rapatriement sont entièrement à la charge du client. La restitution tardive donne lieu au calcul d'un loyer au prorata du nombre de jours de retard. Si l'objet d'utilisation remis à QUADIENT n'est plus en état de fonctionnement (ou quasiment plus), QUADIENT est habilitée à facturer au client une indemnisation juste et raisonnable de l'objet d'utilisation dégradé à sa valeur vénale actuelle.

8. Accès à distance

Dès la conclusion du contrat, le client autorise QUADIENT et ses représentants à accéder à distance aux produits et services faisant l'objet de la convention, pour des interventions de maintenance et en lien avec la garantie. En cas d'accès à distance :

- a) Celui-ci se limite aux collaborateurs dûment autorisés de QUADIENT et de ses fournisseurs ;
- b) Celui-ci doit disposer d'une connexion sécurisée et d'une technologie qui respectent les normes de sécurité en vigueur ;



-
- c) Un nouveau code de session est généré à chaque accès, pour empêcher tout accès à distance non autorisé ; aucun fichier vidéo des travaux exécutés et enregistrés n'est sauvegardé sur le serveur de QUADIENT, même pas de manière temporaire ; QUADIENT n'utilise pas de fonctions qui autorisent un traitement en arrière-plan ou qui surveillent l'ordinateur du client en secret ;
- d) L'accès à distance se limite au seul objectif mentionné au contrat, consistant à remplir des tâches d'entretien et d'assistance ;
- e) Cette possibilité d'accès à distance ne concerne que l'accès à des appareils ou des logiciels utilisés directement pour remplir les obligations incombant à QUADIENT, et seulement dans des cas exceptionnels, à d'autres matériels et logiciels du client ainsi que d'autres clients ou tiers ;
- f) Seules des informations de nature technique seront archivées par QUADIENT et en aucun cas d'autres données et/ou informations émanant du client et/ou de tiers.

9. Tarifs

9.1 Les offres de produits et services sont exprimées en Francs suisses (CHF). Elles demeurent sous réserve de modification de prix des produits jusqu'à la date de la livraison, pour autant qu'un prix ferme et définitif n'ait pas été expressément conclu avec le client.

9.2 Les frais d'emballage et d'expédition sont calculés en sus.

9.3 Les services sont facturés conformément aux dispositions du contrat.

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

10. Paiement

10.1 Les factures de QUADIENT sont payables intégralement et sans déduction dans un délai de 30 jours à compter de la date de la facture. Une fois ce délai écoulé, le client est automatiquement en retard de paiement. QUADIENT est habilitée à facturer les livraisons partielles et les acomptes. En règle générale, les nouveaux clients ne peuvent être livrés que contre paiement anticipé. QUADIENT se réserve aussi le droit de ne livrer les clients existants que moyennant le respect de ces possibilités de paiement.

10.2 Si QUADIENT doit envoyer un rappel au client en retard de paiement, elle portera en compte, dès le premier rappel, des frais administratifs d'un montant de CHF 15.00 par rappel.

10.3 En cas de retard de paiement, des intérêts moratoires de retard de 5 % par an sont dus.

10.4 En cas de retard de paiement du client, QUADIENT a également le droit de suspendre ses prestations prévues en vertu du contrat jusqu'à perception de l'intégralité des sommes dues. QUADIENT se réserve le droit de résilier le contrat au cas où le client ne satisferait pas à ses obligations de paiement en dépit de sommations de paiement répétées. Dans ce cas de figure, QUADIENT est habilitée à exiger la restitution des produits livrés en vertu du contrat ainsi qu'une indemnité forfaitaire de 30 % de la valeur du contrat. De plus, le client devra payer tous les frais comptabilisés séparément par QUADIENT ainsi que les prestations déjà exécutées.

11. Réserve de propriété

Une réserve de propriété existe sur tous les produits en faveur de QUADIENT, pendant toute la durée du contrat, jusqu'au paiement intégral de la facture ou du montant d'utilisation, y compris les frais de rappel et intérêts moratoires éventuels. Celle-ci peut à tout moment faire l'objet d'une inscription dans le registre de réserves de



propriété de la juridiction compétente. Par la conclusion du contrat, le client autorise d'office expressément cette inscription.

12. Garantie

12.1 Le délai de garantie des produits est de douze mois à compter de la date de la livraison, pour autant qu'aucune disposition contractuelle contraire n'ait été émise par écrit. Aucune garantie ne court pour les prestations de services liées aux produits ainsi que les matériaux soumis à l'usure (par exemple, les rouleaux en caoutchouc) et les consommables (par exemple, les cartouches d'encre).

12.2 La garantie devient caduque dès que des modifications ou des réparations ont été réalisées sur les produits sans approbation écrite préalable de QUADIENT. Elle devient également caduque dans le cas de dommages résultant d'un usage inapproprié, de l'usure naturelle des produits livrés ou de la force majeure.

12.3 La validité de la garantie est fonction du respect de l'obligation de paiement du client. Le client n'est pas habilité à suspendre ses paiements ni à réduire le montant de ceux-ci sur base de droits à la garantie inscrits dans son contrat.

12.4 Au cas où un produit ne serait plus livrable, QUADIENT est habilitée à livrer un article de remplacement équivalent pour remplir ses obligations de garantie. La livraison d'articles de remplacement ou d'échange ne prolonge pas le délai de garantie.

12.5 La facture fait en même temps office de bon de garantie.

13. Responsabilité

13.1 Dans les limites autorisées par la loi, QUADIENT exclut toute responsabilité en cas de dommages résultant directement ou indirectement du fonctionnement, de l'usage, des pannes éventuelles ou d'une défaillance des produits, en particulier pour chaque responsabilité de dommages subséquents (comme le manque à gagner ou les pannes de compteur aux systèmes d'affranchissement, les affranchissements erronés) et les recours de tiers ou les dommages causés aux données enregistrées. Indépendamment de la théorie du droit, la responsabilité maximale de Quadiant se limite au plus faible des montants suivants : 3 redevances mensuelles en vertu du contrat durant les 12 mois qui précèdent l'engagement de la responsabilité, ou 100 Francs suisses.

13.2 La responsabilité des auxiliaires de QUADIENT est exclue, dans le cadre de ce qui est autorisé par la loi.

14. Autres dispositions

QUADIENT se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales à tout moment. Le cas échéant, le client sera informé de façon adaptée de toute modification éventuelle. À défaut de contestation dans un délai de 30 jours à compter de la date d'envoi de la notification de modification, celle-ci est réputée acceptée. Les accords verbaux et dérogatoires ne deviennent fermes et définitifs que si QUADIENT les a expressément reconnus par écrit.

15. For juridique et droit applicable

Les parties conviennent d'accepter Wallisellen comme for juridique exclusif pour le règlement de tous leurs litiges. Le droit applicable est le droit suisse, à l'exclusion de la Convention de Vienne sur la vente internationale de marchandises.

Conditions générales, novembre 2021