SystemService

Conditions applicables au programme de prestations SystemService plus • Version du 01.07.2024

I Champ d'application

1. Champ d'application

Les Conditions applicables au programme de prestations SystemService plus sont valables pour les machines neuves qui sont vendues aux clients par la société Heidelberg Suisse SA (ci-après Heidelberg) avec le programme de prestations SystemService plus. À la conclusion du contrat de vente de la machine, les Conditions applicables au programme de prestations SystemService plus font partie intégrante du contrat.

La durée de validité du programme de prestations SystemService plus est déterminée dans le contrat de vente et commence à la date de livraison de la machine. Les prestations de garantie de la machine neuve, telles qu'elles sont décrites dans le contrat de vente et dans les CG, demeurent applicables en intégralité pendant une durée de 12 mois.

II Conditions générales dans le cadre des Conditions applicables au programme de prestations SystemService plus

1. Horaires de travail réglementaires

Chez Heidelberg, les horaires de travail réglementaires sont définis comme suit: du lundi au jeudi de 07h30 à 17h30 et le vendredi de 07h30 à 17h00; les jours fériés reconnus par le droit fédéral et le droit cantonal demeurent réservés.

2. Prestations de service dans le cadre du programme de prestations SystemService plus

Toutes les prestations de service proposées et exécutées par Heidelberg dans le cadre du programme de prestations SystemService plus sont réalisées pendant les horaires de travail réglementaires. Si aucun autre accord n'a été passé par écrit, aucune prestation ne sera fournie en dehors des horaires de travail réglementaires.

III Prestations

1. Support en ligne avec eCall

Si des machines ou composants Heidelberg couverts par le programme de prestations SystemService plus sont affectés par des défaillances techniques et si ces machines ou composants sont équipés du poste de contrôle-commande Prinect Press Center, eCall signale le dérangement au poste de contrôle-commande. L'opérateur de la machine a la possibilité d'envoyer ce message à Heidelberg par simple appui sur une touche. Les informations transmises contiennent toutes les données pertinentes relatives à la machine concernée, ainsi qu'une analyse détaillée des défauts. Heidelberg procède à un télédiagnostic assisté par ordinateur. Dans la mesure du possible, Heidelberg élimine le défaut par accès à distance à la machine ou au composant. S'il n'est pas possible d'éliminer le défaut par accès à distance, Heidelberg prend, en concertation avec le client, d'autres mesures de réparation et de dépannage.
Heidelberg réceptionne les messages de défaut par eCall ou par téléphone pendant les horaires de travail réglementaires et assure le support en ligne également pendant les horaires de travail réglementaires. Si le client désire que Heidelberg réceptionne les messages de défaut et assure le support en ligne en dehors des horaires de travail réglementaires, il peut couvrir ces prestations au moyen d'un contrat Performance Services et conclure en complément le «Service 24h/24» aux tarifs en vigueur de Heidelberg.

2. Réparation et dépannage

Dans le cadre du programme de prestations SystemService plus, Heidelberg fournit sur des machines et composants des prestations qui résultent des besoins techniques (et sont considérées comme nécessaires, du point de vue des experts de Heidelberg). Pour autant que rien d'autre n'ait été convenu, l'étendue de prestations comprend par ailleurs le déplacement du technicien, l'exécution de tous les travaux et le montage des pièces détachées requises, du point de vue des experts de Heidelberg et selon les règles reconnues de la technique, pour la remise en état de la machine et de ses composants. S'il s'avère nécessaire de réinstaller le logiciel du système d'exploitation et le logiciel d'application utilisés par le client pour rétablir l'état préalable au dérangement, ce travail est aussi inclus.
Les demandes de réparation et de dépannage sont réceptionnées pendant les horaires de travail réglementaires et les prestations de réparation et de dépannage sont fournies par Heidelberg pendant les horaires de travail réglementaires. Si le client désire que des travaux de réparation et de dépannage soient exécutés en dehors des horaires de travail réglementaires et si un technicien de service est disponible à ces heures, un supplément sera facturé séparément conformément aux tarifs en vigueur de Heidelberg.

3. Pièces détachées

Le programme de prestations comprend toutes les pièces détachées (à l'exclusion des pièces d'usure et des consommables de quelque nature que ce soit) requises, du point de vue des experts et selon les règles reconnues de la technique, pour la remise en état de la machine ou de ses composants. Les pièces défectueuses et n'étant plus fonctionnelles seront remplacées selon l'avis des experts. Si certaines pièces sont soumises à un procédé d'échange standard de Heidelberg, les pièces remplacées deviennent la propriété de Heidelberg.
Le client est tenu de traiter les pièces remplacées avec le plus grand soin et de les renvoyer à ses frais à Heidelberg. Toutes les pièces non utilisées doivent également être renvoyées.
Heidelberg réceptionne les commandes de pièces détachées et d'usure pendant les horaires de travail réglementaires. Les pièces détachées et d'usure sont généralement livrées le jour ouvré suivant la date de commande, dans la mesure où cette commande a été réceptionnée par Heidelberg du lundi au jeudi avant 17h30 ou le vendredi avant 17h00. Si le client désire une livraison plus rapide (p. ex. une livraison matinale, une livraison par coursier, un enlèvement du matériel par le technicien), les coûts supplémentaires seront facturés sur la base des tarifs en vigueur de Heidelberg.

4. Inspection périodique en tant que condition pour le programme de prestations SystemService plus

L'intervalle d'entretien est convenu au cas par cas dans le contrat de vente. L'entretien périodique des machines et composants par Heidelberg constitue la condition nécessaire pour la fourniture des prestations du programme de prestations SystemService plus. Lors des travaux d'entretien, certaines pièces définies, conformément à la liste des valises d'entretien sont, si nécessaire, remplacées gratuitement. Les frais de déplacement ne sont pas facturés. Heidelberg se réserve expressément le droit de modifier et d'adapter unilatéralement, à tout moment, la check-list d'entretien ou la liste des valises d'entretien. Le client peut à tout instant consulter la vue d'ensemble de la check-list d'entretien ou de la liste des valises d'entretien actuellement valable.
Les dates d'entretien sont planifiées largement à l'avance entre Heidelberg et le client. Les travaux d'entretien sont réalisés par Heidelberg pendant les horaires de travail réglementaires. Si le client désire que des travaux d'entretien soient exécutés en dehors des horaires de travail réglementaires et si un technicien de service est disponible à ces heures, un supplément sera facturé séparément conformément aux tarifs en vigueur de Heidelberg.

5. Conditions techniques de la machine et obligation de coopération du client

Pour le support en ligne avec eCall (point n° 1.)
- La machine est équipée du poste de contrôle-commande Prinect Press Center;
- le client met en place l'infrastructure nécessaire et établit toutes les connexions Internet nécessaires pour que Heidelberg puisse accéder à distance à la machine via le réseau;
- le client confère à Heidelberg un droit d'accès à son réseau;
- le client assume la responsabilité des mesures de sécurité (pare-feu, antivirus, etc.);
- le client est responsable de l'administration du réseau et du système;
- le client fournit à Heidelberg une description complète et fidèle des défauts.

Pour la réparation et le dépannage (point n° 2.), les pièces détachées (point n° 3.) et l'entretien (point n° 4.)
- Le client veille à ce que l'accès à l'aire de travail autour de la machine et des composants soit libre et sûr;
- la machine et les composants doivent être mis à la disposition de Heidelberg à la date convenue et avoir été nettoyés au préalable par le client (le nettoyage doit être conforme aux instructions du manuel d'instructions de service);
- le client fournit gratuitement à Heidelberg les produits de nettoyage, les lubrifiants, le papier et les plaques d'impression nécessaires pour effectuer les essais;
- avant l'intervention de Heidelberg, le client exécute les travaux de nettoyage et d'entretien, à ses frais, au moyen de son propre personnel ou de personnel mandaté à cet effet;
- si Heidelberg demande l'assistance d'une personne auxiliaire, le client met cette personne gratuitement à sa disposition;
- le client veille à ce que les pièces détachées et d'usure livrées soient disponibles à proximité de la machine.

6. Prestations expressément exclues

Les prestations suivantes sont exclues:
- la livraison de logiciels, d'extensions logicielles et matérielles, de service releases, de mises à jour logicielles et des prestations afférentes (notamment l'installation, etc.), de même que la connexion d'appareils externes supplémentaires;
- les travaux qui ne sont pas destinés à remédier avec urgence à des dysfonctionnements, mais uniquement à améliorer l'aspect des machines et de leurs composants, tels les travaux de peinture;
- l'élimination de dommages et de dysfonctionnements qui sont usuellement couverts par des assurances dommages aux biens pour les machines et composants de ce type; en fait notamment partie l'élimination des dommages dont l'origine est liée à

des circonstances sans rapport avec la machine (p. ex. surtension, induction, court-circuit, coupure de courant, dégâts d'incendies et dégâts des eaux de tous types et vol);

- l'élimination de dommages (y compris la livraison de pièces détachées) résultant en particulier de dommages causés intentionnellement ou par négligence, de destructions, d'interventions de tiers, d'une négligence dans la surveillance et l'utilisation, d'un maniement / d'un entretien / d'un nettoyage inapproprié ou non conforme aux directives (notamment d'une lubrification incorrecte), du non-respect des spécifications techniques prescrites et de l'utilisation de matériels d'exploitation, de matériaux et de consommables inadéquats, de même que les dommages provenant de cas de force majeure;
- la livraison de pièces d'usure. La classification des pièces (différenciation entre les pièces détachées et les pièces d'usure) est opérée par Heidelberg conformément à sa liste de classification des pièces;
- la fourniture de consommables. Les consommables font l'objet d'un marquage particulier et sont spécifiés par Heidelberg sur demande du client. La livraison de consommables n'est jamais gratuite. Ces produits sont facturés conformément aux tarifs en vigueur de Heidelberg.

Si des défauts du type précité sont éliminés par Heidelberg, les prestations et les pièces détachées requises à cet effet seront facturées conformément aux tarifs en vigueur de Heidelberg. En particulier, cette facturation aura aussi lieu s'il s'avère, lors de ou après la réparation, qu'il s'agissait de défauts du type précité. Également exclus du programme de prestations SystemService plus sont tous les consommables nécessaires (comme le papier, les plaques, etc.), qui doivent être fournis gratuitement par le client.

IV Autres dispositions

1. Durée de validité

La durée de validité du programme de prestations SystemService plus est définie dans le contrat de vente. Elle commence le jour de la livraison de la machine. Cette durée ne peut pas être prolongée.

Si un déménagement de la machine a lieu avant la fin de la durée de validité du programme, ce fait doit être signalé à Heidelberg. Heidelberg est en droit d'exiger que le démontage, le transport et le montage de la machine soient effectués aux frais du client par des techniciens de service Heidelberg. Si le client refuse de répondre à cette exigence, le programme de prestations SystemService plus deviendra caduc le jour du déménagement de la machine, sans aucun droit à remplacement ou compensation.

Si la machine devait être revendue en Suisse ou dans la Principauté du Liechtenstein avant la fin de la durée de validité du programme, le programme de prestations SystemService plus sera transféré à l'acquéreur pour la durée résiduelle du contrat. À condition néanmoins que le démontage et le remontage de la machine soient exécutés par des techniciens de service Heidelberg. Les frais seront à la charge du client ou de l'acquéreur de la machine. En cas de revente de la machine à l'étranger (hormis dans la Principauté du Liechtenstein), le programme de prestations SystemService plus deviendra caduc le jour de la revente de la machine, sans aucun droit à remplacement ou compensation.

2. Conditions générales (CG)

Les prestations définies dans le programme de prestations SystemService plus sont des prestations de service qui sont fournies dans le cadre de l'exécution d'un contrat de vente. Par conséquent, sauf mention expresse contraire stipulée dans le contrat de vente et dans les Conditions du programme de prestations SystemService plus, les Conditions générales (CG) actuellement en vigueur, notamment les dispositions relatives à l'obligation de coopération de l'acheteur, à la responsabilité et à l'utilisation des logiciels, font foi. En outre, les Conditions de service de Heidelberg Suisse SA s'appliquent mutatis mutandis.

3. Validité des Conditions applicables au programme de prestations SystemService plus, conventions accessoires

Si l'une ou l'autre clause des Conditions applicables au programme de prestations SystemService plus ou d'un contrat dont ces Conditions font partie intégrante devait être ou devenir non valable, la validité des autres dispositions du contrat ne serait pas affectée. La clause non valable sera remplacée par une autre clause qui s'en rapprochera le plus possible dans le but économique recherché. Pour être valable, toute modification ou convention accessoire doit être consignée par écrit.

4. For, droit applicable et lieu d'exécution

Le for exclusif est **Berne**. Le droit suisse s'applique, à l'exclusion de toute disposition droit suisse des conflits des lois et de la Convention des Nations Unies du 11 avril 1980 sur les contrats de vente internationale de marchandises (CISG). Berne est réputé lieu d'exécution pour la livraison, les paiements et toutes les autres obligations.

Heidelberg Suisse SA
Brunnmattstrasse 20
CH-3001 Berne
Téléphone +41 (0)31 385 01 11