

# Conditions de service de Heidelberg Suisse SA en date du 01.07.2024



## I Champ d'application / Conclusion du contrat

### 1. Champ d'application

Les présentes Conditions de service de Heidelberg Suisse SA (ci-après Heidelberg) s'appliquent pour l'ensemble des prestations fournies par l'organisation de service de Heidelberg. Ces prestations sont en particulier fournies au titre d'interventions de service individuelles ou d'un contrat de service défini en détail du programm SystemService (p. ex. Partner Programm, Systèmes d'impression numériques).

### 2. Conclusion du contrat

21 Les interventions de service individuelles pourront être commandées par le client tant par voie écrite qu'orale (par téléphone ou personnellement). La commande d'une intervention de service individuelle sera réputée passée lors de sa confirmation par Heidelberg par voie écrite ou orale auprès du client ou lors de l'exécution de la prestation par Heidelberg. Avec la passation de la commande individuelle, les Conditions de service font partie intégrante de la commande individuelle. Les tarifs des interventions de service individuelles de Heidelberg en vigueur à cette date seront alors applicables.

22 Le contrat de service est conclu au moment où Heidelberg confirme par écrit la commande du client (signature de Heidelberg au bas du bon de commande / conclusion du contrat). S'il n'en est pas expressément convenu autrement par écrit, une offre de Heidelberg est toujours soumise sans engagement. L'envoi d'un bon de commande par Heidelberg au client ne constitue pas une offre ferme de la part de Heidelberg. Une commande passée par le client engage ce dernier jusqu'à la confirmation écrite par Heidelberg.

A la conclusion du contrat, les Conditions relatives au contrat (p. ex. Partner Programm, Systèmes d'impression numériques) et les Conditions de service deviennent partie intégrante du contrat de service. Ces Conditions de service sont aussi valables si, dans certains cas, elles ne sont pas jointes à la livraison mais ont été portées à la connaissance du client d'une autre manière.

### 3. Priorité des dispositions

Lorsque le client a conclu un contrat de service (p. ex. dans le cadre du Heidelberg Partner Programm, des Systèmes d'impression numériques), l'ordre de priorité suivant s'applique en cas de dispositions contradictoires:

1. le contrat de service;
2. les Conditions (suivant le contrat de service);
3. les Conditions de service.

Pour les prestations de service fournies dans le cadre de l'exécution d'un contrat de vente, les Conditions générales (CG) actuellement en vigueur sont applicables. Les présentes Conditions de service sont applicables alors par analogie et dans la mesure où les Conditions générales (CG) actuellement en vigueur ne règlent pas ou ne règlent que partiellement un certain point.

## II Dispositions valables en cas de conclusion de contrat de service du programm SystemService

En cas de conclusion d'un contrat de service du programm SystemService, les Conditions actuelles correspondant au contrat concerné (p. ex. Partner Programm, Systèmes d'impression numériques) sont également applicables, en plus des présentes Conditions de service.

## III Dispositions valables pour les interventions de service individuelles

### 4. Installation d'une machine au titre d'une intervention de service individuelle

L'intervention de service individuelle pour une installation comprend la mise en place et l'installation d'une machine livrée à l'état monté ou démontée à des fins de transport, ainsi que son contrôle de fonctionnement (p. ex. tests d'impression, passage papier, tests d'insolation, etc.). L'installation et la mise en route de logiciels font également partie de l'objet d'une installation.

### 5. Réparation et dépannage au titre d'une intervention de service individuelle

Les prestations à fournir par Heidelberg dans le cadre d'une intervention de service individuelle de réparation ou de dépannage dépendent régulièrement des nécessités techniques telles que Heidelberg les considère. A défaut de dispositions contraires expressément convenues, l'intervention de service individuelle commandée par le client comprend notamment:

- la réalisation de l'ensemble des mesures pour le rétablissement du bon fonctionnement de la machine qui sont nécessaires, du point de vue des experts et selon les règles reconnues de la technique;
- la livraison de l'ensemble des pièces de rechange nécessaires à cette fin. Dans la mesure où Heidelberg remplace des pièces de rechange, ces dernières redeviennent la propriété de Heidelberg. Le client est alors obligé de renvoyer les pièces remplacées à Heidelberg;
- le montage des pièces de rechange;
- le contrôle de bon fonctionnement des sous-ensembles faisant l'objet de la réparation ou du dépannage; cependant, le contrôle de bon fonctionnement de l'installation complète n'en fait pas partie.

Etant donné que le temps nécessaire à la réparation et au dépannage d'une machine dépend entre autres de l'âge et de l'état de cette dernière ainsi que des équipements disponibles dans l'atelier du client, des renseignements fiables sur la durée et les coûts prévisibles liant Heidelberg ne sont pas possibles. Cependant, avant la réalisation d'interventions d'urgence ou le montage de pièces de rechange, Heidelberg demandera l'accord du client si un plafond de coûts expressément défini par le client devait être dépassé ou si les frais prévisibles de l'intervention s'avéraient sensiblement disproportionnés par rapport à la valeur utile de l'installation à réparer.

### 6. Fourniture de pièces détachées au titre d'une intervention de service individuelle

6.1 Application des Conditions générales (CG) actuellement en vigueur  
Pour la livraison de pièces détachées, les Conditions générales (CG) actuellement en vigueur sont applicables. La garantie pour les pièces de rechange est de 6 mois. La période de garantie débute au moment où la livraison quitte l'usine. Heidelberg n'assume aucune garantie pour les pièces d'usure et les consommables.

#### 6.2 Retour de pièces détachées non utilisées

Si le client souhaite retourner des pièces détachées achetées mais non utilisées et se faire rembourser leur prix d'achat, Heidelberg ne sera prêt à procéder au remboursement que dans les conditions suivantes:

Si les pièces détachées arrivent chez Heidelberg dans leur emballage d'origine et scellées au plus tard cinq jours après la livraison initiale des pièces neuves au client, Heidelberg émettra un avoir correspondant au montant du prix d'achat des pièces neuves, déduction faite d'une indemnité forfaitaire de retour et de nouvel emmagasinage à concurrence de 15 % du prix d'achat, mais limitée à un maximum de CHF 1'000,00 par pièce détachée. Si le scellage a été ouvert, l'indemnité forfaitaire se chiffrera à 25 % du prix d'achat, limitée à un maximum de CHF 1'500,00 par pièce, étant donné qu'un contrôle de qualité de la pièce devra alors être effectué.

Pour les consommables et les logiciels ainsi qu'en cas de non-respect des dispositions susmentionnées, aucun avoir ne sera émis.

#### 6.3 Réception de commandes de pièces et délais de livraison

Heidelberg réceptionne les commandes de pièces détachées du lundi au jeudi de 7h30 à 17h30 et le

vendredi de 7h30 à 17h00; les jours fériés reconnus par le droit fédéral et par le droit du canton de Berne restant réservés. La livraison des pièces détachées s'effectue en général dans les 3 jours ouvrables suivant la commande et est gratuite à l'intérieur de la Suisse à partir d'une valeur de commande de CHF 249,00. Si le client désire une livraison plus rapide (p. ex. livraison par express, par coursier, par train rapide ICE), les coûts supplémentaires seront facturés sur la base des tarifs en vigueur de l'entreprise de transport mandatée.

## 7. Autres interventions de service individuelles

L'intervention de service individuelle comprend:

- en cas d'intervention pour l'inspection d'une machine: la réalisation d'une inspection sur la base de la liste de contrôle d'entretien Heidelberg correspondante;
- en cas d'intervention pour une instruction ou une formation: l'instruction des personnes désignées par le client sur le principe de fonctionnement de la machine, sur ses composants ou logiciels;
- en cas d'intervention pour une consultation orale d'un utilisateur (p. ex. par un collaborateur du S.A.V. sur place ou un collaborateur du support technique par téléphone): la mise à disposition et la transmission du savoir-faire disponible, toutefois restreint, pour les logiciels, à la version actuelle à ce moment-là ainsi qu'à la version précédente.

Pour les interventions de consultation plus vastes (p. ex. planification d'une imprimerie) ou d'autres prestations de service (p. ex. déménagements de machine, révisions de machines ou autres), l'étendue des prestations ainsi que la rémunération feront l'objet d'une description dans l'offre de Heidelberg ou d'un accord individuel passé entre le client et Heidelberg.

## IV Dispositions communes en cas de conclusion de contrats de service du programm SystemService et pour les interventions de service individuelles

### 8. Rémunération des prestations de service au titre de contrats de service ou d'interventions de service individuelles

L'ensemble des prestations de service proposées et exécutées par Heidelberg dans le cadre de contrats de service ou d'interventions de service individuelles sont par principe exécutées contre facturation, sous réserve d'examen de solvabilité, pendant les horaires de travail réglementaires de Heidelberg (c'est-à-dire du lundi au jeudi de 7h30 à 17h30, le vendredi de 7h30 à 17h00), à moins que ces prestations ne soient expressément proposées par Heidelberg comme une prestation gratuite à titre de dédommagement après la période de garantie. Les prix s'entendent toujours avec la taxe sur la valeur ajoutée en vigueur en sus. Si Heidelberg fournit des prestations dépassant l'étendue d'un contrat de service, ces prestations seront considérées comme des interventions de service individuelles et seront soumises aux tarifs applicables aux interventions de service individuelles de Heidelberg Suisse SA.

Lors de la conclusion d'un contrat de service, les prix du contrat sont fixés. Les prix pourront être modifiés par Heidelberg avec un délai de préavis de trois mois. Dans ce cas, le client est en droit, avec un délai de préavis d'un mois, de procéder à la dénonciation extraordinaire du contrat à la date d'entrée en vigueur de la modification. Les frais de déplacement sont fixés dans le contrat de service respectif.

Les tarifs des interventions de service individuelles pourront être modifiés à tout moment, sans préavis et unilatéralement, par Heidelberg. Il est recommandé de se renseigner auprès de Heidelberg sur les tarifs en vigueur au moment de la passation de la commande. Dans la mesure où les prix sont calculés sur la base des tarifs en vigueur, le rapport de travail (PDA) signé par le client fera foi. Tout quart d'heure entamé sera arrondi à un quart d'heure complet.

### 9. Paiement

Les factures émises pour les prestations fournies au titre de contrats de service et/ou d'une intervention de service individuelle ainsi qu'au titre d'éventuels suppléments devront être acquittées sans déduction par le client dans les 20 jours suivant leur réception, sur la base du mode de paiement fixé dans le contrat de service ou dans l'intervention de service individuelle. A expiration de ce délai, le client se trouvera automatiquement en retard de paiement. Une compensation avec des contre-prétentions du client ne sera possible que dans la mesure où ces dernières sont reconnues par Heidelberg ou basées sur un jugement ayant force de chose jugée et exécutoire.

### 10. Retard de paiement

En cas de retard de paiement, un intérêt de retard de 8% p. a. sera facturé. Pendant la durée d'un retard de paiement d'un client pour des factures établies dans le cadre d'un contrat de service ou d'une intervention de service individuelle, Heidelberg sera dispensé de l'obligation de fourniture de toute prestation résultant du contrat de service ou de l'intervention individuelle. Pendant la durée du retard de paiement, Heidelberg ne pourra être tenu responsable de dommages liés à la non-fourniture de prestations.

### 11. Utilisation de logiciels

Pour tous les logiciels fournis, les Conditions générales (CG) actuellement en vigueur sont applicables.

### 12. Transmission et utilisation de données Heidelberg Remote Service

Dans la mesure où la commande comprend la connexion de l'objet livré au système Remote Service de Heidelberg, ce système transfère régulièrement des données qui sont utilisées par Heidelberg et/ou par Heidelberg Druckmaschinen AG pour l'analyse des problèmes et le diagnostic des erreurs en cas de dérangement, pour l'amélioration constante de la qualité des objets livrés, ainsi qu'à des fins de Customer Relationship Management et à d'autres fins, par exemple pour le benchmarking ou des prestations de conseil au bénéfice de tiers. Il s'agit principalement de données techniques spécifiques aux machines et aux équipements (par exemple versions de logiciel, valeur du totalisateur, licences, configuration de la machine) et de caractéristiques techniques relatives au travail (par exemple format du papier, vitesse d'impression et nombre de feuilles de macules). Aucune donnée commerciale relative au travail ni aucune donnée personnelle n'est transférée. Heidelberg et/ou Heidelberg Druckmaschinen AG est en droit de transmettre les données sous forme anonymisée. En commandant les objets destinés à la livraison, l'acheteur déclare expressément qu'il accepte la collecte des données, leur transfert, leur enregistrement et leur utilisation par Heidelberg, Heidelberg Druckmaschinen AG, et par ses entreprises associées, dans la mesure des conditions décrites ci-dessus.

### 13. Copropriété

A titre de gage pour les créances au profit de Heidelberg résultant de prestations de service fournies dans le passé ou à fournir dans le futur, le client confère à Heidelberg la copropriété de la machine ou du composant faisant l'objet de la prestation à concurrence du montant facturé. Jusqu'à l'acquiescement intégral de la créance, le client est réputé conserver gratuitement la machine ou le composant pour Heidelberg. La copropriété prend fin avec l'acquiescement intégral de la facture.

### 14. Obligations du client de collaborer

Le client s'engage à assurer le respect de l'ensemble des conditions constructives nécessaires sur le lieu d'installation de la machine, notamment en vue de la portance et de la planéité du sol, de la surface et de la hauteur requises pour la machine, de l'accessibilité du lieu et de l'alimentation électrique. En cas de messages de dérangement avec ordre de réparation consécutif, le client doit fournir une description exacte du défaut survenu. Pour les travaux d'installation, d'entretien et de réparation qui requièrent des interventions sur l'alimentation électrique, les conduites d'air, le système de climatisation et/ou les conduites d'eau ou d'eaux usées, le client doit veiller à ce que les

consignes de protection et de sécurité en vigueur soient respectées, p. ex. en faisant appel à ses frais à un spécialiste qualifié et habilité. Par ailleurs, pour les prestations fournies par Heidelberg, le client doit mettre à disposition à ses frais et en temps opportun:

- le nombre de personnes auxiliaires jugé nécessaire par Heidelberg afin d'installer et d'utiliser les équipements, matériels d'exploitation et matériaux nécessaires;
- l'alimentation électrique; l'éclairage, la climatisation, l'alimentation en eau et en air comprimé;
- des pièces se prêtant au stockage des outillages et des pièces de rechange livrées, notamment des locaux secs et pouvant être fermés à clé.
- le client garantit que, dès le début de l'installation d'une machine ou d'un composant, l'ensemble des pièces requises sont disponibles sur place et que les travaux préparatoires ont suffisamment avancé pour que les techniciens de service de Heidelberg puissent commencer l'installation dès leur arrivée et la terminer sans interruption.
- Le client informera Heidelberg sans délai de tout changement juridique ou réel affectant un contrat de service, une intervention de service individuelle ou leur exécution.

#### **15. Auxiliaire du client**

Si, pour certains travaux ou certaines prestations, le client doit mettre à disposition de Heidelberg une personne auxiliaire, cette dernière est tenue de respecter strictement les consignes du personnel Heidelberg. Tant que les travaux d'entretien n'ont pas formellement été déclarés terminés par le personnel Heidelberg, l'auxiliaire du client ne doit réaliser aucune opération ou intervention sur la machine ou les composants concernés par cette prestation qui n'ait été expressément autorisée par le personnel Heidelberg. Si des travaux sont réalisés dans le non-respect de cette consigne et que ces travaux entraînent des dommages, seule la personne auxiliaire concernée, ou le client en tant que son employeur, en assumera la responsabilité. Il incombe exclusivement au client de faire respecter les consignes de sécurité (SUVA, etc.) par l'auxiliaire et de couvrir cette personne par une assurance accidents et responsabilité civile adéquate.

#### **16. Responsabilité**

Pour les dommages éventuels causés par des travaux effectués par Heidelberg, la responsabilité de Heidelberg est seulement engagée en cas de faute intentionnelle ou résultant d'une négligence grossière de son personnel. Toute responsabilité pour négligence légère ou moyenne au sens de l'art. 100 CO, de même que toute responsabilité pour le personnel auxiliaire au sens de l'art. 101 CO sont expressément exclues.

Heidelberg refuse toute compensation pour d'éventuels dommages directs ou indirects consécutifs à ses prestations et affectant le client ou des tiers, ou pour tout autre dommage indirect que ce soit, notamment pour des manques à gagner, des pertes de travail, des frais supplémentaires ou des dommages sur des produits fabriqués, une consommation supplémentaire de matériel, des retards de livraison, ou leurs conséquences.

La responsabilité de Heidelberg n'est pas engagée pour une éventuelle perte de données ou de programmes chez les clients liée aux travaux ou aux prestations réalisés par Heidelberg. Heidelberg propose au client son soutien pour le rétablissement des données ou programmes; ce soutien sera facturé sur la base des tarifs en vigueur à cette date chez Heidelberg.

En cas d'invalidité actuelle ou future, pour des raisons quelconques, de certaines dispositions portant sur la limitation de la responsabilité, celles-ci devront être interprétées de telle manière que la limitation de responsabilité soit réduite au maximum admis pour une limitation de responsabilité et que cette limitation maximale soit considérée comme valable de plein droit.

Les conditions de responsabilité sont aussi applicables à tous les collaborateurs et les sous-traitants de Heidelberg.

#### **17. Nullité partielle; clauses accessoires; divers**

Si certaines dispositions d'un contrat de service, des Conditions ou des Conditions de service prévues par le contrat devaient être ou devenir sans effet, la validité des autres dispositions contractuelles n'en serait pas concernée. Dans ce cas, la clause sans effet devra être remplacée par la clause valable qui remplit le mieux l'objectif économique visé par la clause annulée.

Pour être valables, les clauses accessoires doivent être formulées par écrit. Heidelberg se réserve le droit de faire exécuter certaines prestations de service par le personnel des fabricants, par des sous-traitants ou par d'autres partenaires autorisés. Outre cette possibilité, les droits et obligations sont inaccessibles.

#### **18. For, droit applicable et lieu d'exécution**

**18.1** Le for compétent pour tout litige est **Berne**.

**18.2** Le droit suisse s'applique, à l'exclusion de toute disposition de droit international privé et de la Convention des Nations Unies du 11 avril 1980 sur les contrats de vente internationale de marchandises (CISG).

**18.3** Le lieu d'exécution pour toutes les obligations issues d'interventions de service individuelles et de contrats de service dans le cadre du programm SystemService est **Berne**.

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